



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

Plec general de condicions tècniques per al concert entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials i entitats que gestionen la prestació d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental

1. Objecte

L'objecte d'aquest Plec és establir les condicions tècniques i econòmiques del concert entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials i les entitats d'iniciativa privada que sol·licitin acollir-se al règim de concert social per a la prestació d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental, 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. No són objecte d'aquest concert tots els serveis no recollits de manera expressa en aquest Plec.

2. Definició de la prestació

Als efectes d'aquest Plec, la prestació d'habitatge supervisat és el que defineix el Decret 32/2023, de 26 de maig, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social, el qual, en el punt 7.5., recull la prestació d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental.

Així, l'habitatge supervisat s'entén com un servei substitutiu de la llar pròpia o familiar. S'organitza en habitatges ordinaris que constitueixen el domicili habitual de les persones que l'habiten, i hi conviuen persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental que necessiten supervisió i suport en les activitats bàsiques de la vida diària, així com en la comunicació, les relacions, l'autodirecció i l'ús dels recursos de la comunitat. La intensitat dels suports s'adapta a les necessitats de cada persona usuària.

Inclou prestacions completes de caràcter residencial: allotjament, manutenció i suport a la higiene i l'autocura, activitats de convivència, cooperació i oci i temps lliure.

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.cat

<https://vd.caib.es/1697627840995-718416131-5080067739726670199>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1697627840995-718416131-5080067739726670199>

CSV: 1697627840995-718416131-5080067739726670199



3. Prestació del servei

La prestació d'habitatge supervisat s'ha de prestar en un dispositiu integrat a la comunitat amb les característiques d'un habitatge normalitzat, cada dia de la setmana, durant 365 dies l'any: de dilluns a divendres, 16 hores d'atenció diària, i dissabtes, diumenges, festius i períodes de vacances, amb atenció de 24 hores. Els dies no festius, de dilluns a divendres, la prestació d'habitatge supervisat s'ha de compatibilitzar amb algun altre servei d'atenció diürna, formació o treball.

Els habitatges supervisats han d'estar ubicats en un context comunitari, suficientment comunicat i d'accés fàcil, que possibiliti a les persones usuàries la inclusió social i l'ús de recursos comunitaris. El disseny ha de ser el mateix que el d'una llar, lluny de qualsevol model institucional, i amb una capacitat màxima per a deu persones usuàries. S'ha de procurar una decoració dels espais comuns que proporcioni un ambient càlid, familiar i confortable, en un habitatge unifamiliar o un pis que compleixi les condicions de capacitat i habitabilitat adequades.

La prestació d'habitatge supervisat té com a objectiu principal prestar els serveis següents: allotjament, acolliment i convivència, manutenció, atenció a la salut i a la seguretat de la llar, foment dels hàbits d'autonomia personal, activitats de la vida diària, programes d'autodirecció, activitats de benestar, convivència i foment dels hàbits d'autonomia personal, foment de les relacions interpersonals i socials, foment de l'oci, del lleure i de la utilització dels recursos comunitaris.

Específicament, els objectius d'aquesta prestació són:

- Millorar les habilitats adaptatives: vida a la llar, higiene i aspecte físic, salut i seguretat, comunicació, autodirecció, habilitats socials, oci, treball, habilitats acadèmiques funcionals i utilització de la comunitat.
- Prevenir el deteriorament produït per la institucionalització.
- Promoure la màxima autonomia personal i social.
- Facilitar la integració en la comunitat, cercant la normalització.
- Evitar situacions d'abandonament i marginació o processos de deteriorament de persones sense suport familiar o social.

La prestació d'habitatge supervisat comprèn el conjunt d'actuacions, estructurades per àrees, que es desenvolupen de manera coordinada segons les necessitats de la persona usuària i que es detallen a continuació.

3.1. Serveis bàsics

La prestació d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental ha d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent i s'ha de garantir



cada dia, inclosos els festius i el període de vacances, així com l'atenció en supòsit de malaltia de la persona usuària que no requereixi atenció especialitzada.

Els serveis bàsics que s'han de prestar són els següents:

Allotjament

La persona usuària ha d'ocupar una habitació amb una capacitat màxima aconsellable de dos llits. Preferentment, s'ha d'intentar que les habitacions siguin individuals.

S'ha de permetre a la persona usuària tenir a l'habitació motius de decoració i objectes personals, sempre que no siguin inadequats o perillosos.

Sempre que sigui possible, la persona usuària disposarà de clau d'accés a l'habitatge, així com de claus d'armaris i calaixos per gaudir de la seva intimitat i disposició de recursos propis.

La persona usuària és responsable de la neteja i l'ordre de la seva habitació (llits, armaris, etc.), i el servei és responsable de prestar-li suport adequat per a unes bones condicions d'higiene i presència.

La persona usuària pot fer ús de totes les dependències pròpies i comunes de l'habitatge com si es tractàs del seu domicili familiar, sempre que no sigui en perjudici de si mateix i/o de la resta de persones que també hi conviu.

Manutenció

Les persones usuàries han de fer cinc menjades (esmorzar, berenar, dinar, berenar i sopar) durant 145 dies l'any, i tres menjades (esmorzar, berenar i sopar) durant els altres 220 dies de l'any, atès que, aquests dies, la prestació d'habitatge supervisat es compatibilitza amb algun altre servei d'atenció diürna, formació o treball. Les persones usuàries, d'acord amb les seves possibilitats, han de participar en l'elaboració dels menjars, la preparació de la taula i la neteja de la vaixela i la cuina. S'han de preparar menús especials per a les persones que estiguin a dieta sota prescripció mèdica.

Supervisió o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària

- Supervisió i suport per dur a terme la higiene personal (banyar-se, dutxar-se, rentar-se el cap, pentinar-se, tallar-se les ungles, afaitar-se, depilar-se...), el vestit, l'allitament, etc.
- Supervisió i suport durant les menjades (manejar coberts i utensilis, manejar gerres i tassons...) i provisió del material necessari: utensilis adaptats, etc.





GOIB



- Bugaderia i repàs de la roba personal.
- Administració de la medicació.
- Contenció en situació de crisi.

La prestació inclou la provisió de productes d'higiene personal bàsics i de tots els estris de caràcter genèric necessaris per a la higiene personal.

Salut

L'atenció sanitària especialitzada (preventiva i assistencial) no és competència d'aquesta prestació i, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris externs disponibles a l'efecte en el sistema ordinari de salut, o bé mitjançant els centres sanitaris designats per la persona usuària.

La prestació ha de fer el trasllat i l'acompanyament dels residents als centres sanitaris, excepte quan les persones usuàries tinguin familiars o un representant legal que se'n puguin fer càrrec.

És fonamental que les persones facin ús dels recursos sanitaris, també dels de salut mental, propis de la comunitat i acudeixin als centres de salut que correspongui per zona.

3.2. Atenció especialitzada, rehabilitadora, psicosocial

Durant el primer trimestre de consolidació del dret de plaça de la persona usuària, s'ha de dur a terme un estudi i una avaluació interdisciplinària a partir de la qual s'ha d'elaborar un pla individual d'atenció (PIA), que ha de comprendre totes les actuacions adreçades a mantenir-ne la salut, l'autonomia personal i la integració social en el màxim grau possible. Aquest PIA s'ha d'elaborar juntament amb la persona usuària i en col·laboració amb la resta de professionals que actuen directament amb la persona usuària, com per exemple en cas d'atenció diürna, inserció laboral, etc. El PIA s'ha de revisar regularment i cada vegada que canviïn de manera significativa les circumstàncies de la persona o els objectius de feina.

L'atenció especialitzada es dirigeix al treball de les àrees següents:

- Foment de les relacions de convivència (interpersonals i socials) i de relació amb l'entorn.
- Foment dels hàbits d'autonomia personal, dels hàbits d'autoprotecció i dels hàbits de conducta.
- Suport psicopedagògic (programa individual, desenvolupament i manteniment de les activitats de la vida diària, dinamització sociocultural, activitats de lleure).
- Foment de l'oci i del lleure.

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es





G
O
I
B



- Assessorament i supervisió.
- Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajudes tècniques.
- Atenció conductual.

Els serveis inclosos en aquest Plec s'han de prestar d'acord amb una programació establerta prèviament, que s'ha de revisar amb la periodicitat convenient. Aquesta programació ha de tenir l'assignació de recursos humans i materials corresponent.

La programació general de l'habitatge ha de fer referència, entre altres aspectes, als objectius generals que s'han d'aconseguir, així com a la programació d'activitats de caràcter col·lectiu, la coordinació amb els recursos d'atenció diürna, els horaris, les normes de funcionament, l'assignació de tasques, els sistemes d'avaluació dels programes, etc.

Aquestes programacions seran objecte de seguiment per part del servei corresponent de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, de manera que s'han de trametre a la Conselleria totes les dades i els informes requerits.

De cada persona usuària hi ha d'haver un expedient personal en què constin la informació social, mèdica i psicològica corresponent i la que es pugui derivar del pla individual, els informes tècnics corresponents, diagnòstics, tractaments prescrits, el seguiment i l'avaluació del programa que s'hagi fixat, així com el registre actualitzat de les actuacions dutes a terme amb la persona i les incidències produïdes en el desenvolupament. Aquests expedients, el contingut dels quals és de caràcter confidencial, han d'estar a disposició de la Conselleria de Famílies i Afers Socials perquè pugui comprovar l'atenció prestada a la persona usuària.

3.3. Altres serveis i serveis opcionals

La persona que resideix a l'habitatge supervisat no pot presentar patologies de salut física greu que impliquin una assistència sanitària continuada i crònica. En tot cas, si la persona requereix pròtesis, cadira de rodes o ajudes tècniques d'ús personal, aniran a càrrec de la persona usuària o de la cobertura sanitària corresponent, així com les reparacions i els recanvis. La persona usuària únicament ha de rebre de la prestació el suport necessari per a la neteja i el manteniment corresponents. En tot cas, les despeses següents aniran a càrrec de la persona usuària o del seu representant legal:

- Despeses produïdes per l'adquisició de la medicació d'ús personal prescrita degudament i d'articles de parafarmàcia.
- Despeses de transport per a la realització d'activitats que no formin part dels serveis bàsics, així com per a la tramitació de gestions i visites especialitzades.

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es



S'entén com a serveis opcionals tots els que no estiguin inclosos en l'apartat anterior, que no siguin necessaris per a la provisió de la prestació, als quals la persona amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental o la seva família puguin optar voluntàriament i de manera individualitzada perquè li siguin facilitats o no, és a dir, tots els que no formen part del programa d'activitats.

Els serveis addicionals opcionals per a la persona usuària, així com els preus corresponents, han d'estar descrits per l'entitat i s'han d'exposar en el tauler d'anuncis.

4. Persones usuàries de la prestació

4.1. Requisits de les persones usuàries

Poden ser persones usuàries de les places concertades de la prestació d'habitatge supervisat les persones amb diagnòstic de trastorn mental greu majors de 18 anys i menors de 65 anys, i majors d'aquesta edat que no tinguin reconeguda la situació de dependència, amb discapacitat per diagnòstic de trastorn mental greu igual o superior al 33 %. En el cas de persones majors de 55 anys que ja ocupin plaça, i tinguin reconeguda la situació de dependència amb grau II o III serà d'aplicació l'article 12 del Decret 63/2017, de 22 de desembre, sobre els requisits generals per als trasllats.

No poden ser persones usuàries d'aquestes places concertades les persones que pateixin malalties en fase terminal o qualsevol altra malaltia que requereixi atenció permanent en un centre hospitalari o assistència sanitària especialitzada continuada.

Tampoc no es consideren susceptibles d'ocupar una plaça d'habitatge supervisat les persones que presentin problemes greus de consum actiu de substàncies tòxiques, patrons de conducta agressiva o perillosa per a si mateixes o per als altres, o simptomatologia de crisi psiquiàtrica en el moment de la incorporació.

Així mateix, si una persona usuària de la prestació presenta alguna de les circumstàncies esmentades anteriorment, pot ser objecte de revisió i d'exclusió de la prestació.

En tot cas, correspon a la Conselleria de Famílies i Afers Socials determinar la concurrència d'aquestes circumstàncies i d'altres que puguin ser motiu d'exclusió, i interpretar-les o modificar-les.

4.2. Designació de les persones usuàries





G
O
I
B



S'aplica el procediment que estableixen 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 que ostenta la curatela o suport per a l'exercici de la capacitat jurídica, presentar la sol·licitud d'accés a la prestació d'habitatge supervisat, segons el model normalitzat, en els punts d'atenció a la ciutadania de la Conselleria de Famílies i Afers Socials del Govern de les Illes Balears, o segons el que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

L'aprovació o la denegació de l'accés a la prestació concertada de la persona usuària s'efectuarà mitjançant una resolució de l'òrgan competent.

L'entitat està obligada a acceptar les persones usuàries designades per la Conselleria i, una vegada se li hagi notificat l'adjudicació de plaça, ha de dur a terme la incorporació efectiva de la persona usuària a l'habitatge en el termini màxim de quinze dies hàbils, i ho ha de comunicar al Servei d'Atenció a la Discapacitat. Una vegada transcorregut aquest termini, i llevat que es produeixi una causa de força major degudament justificada, la plaça passarà a tenir la consideració de no ocupada i es podrà assignar a una nova persona usuària.

A efectes d'una major eficiència en la designació de persones a l'habitatge supervisat s'aplicarà el supòsit de «plaça assignada». A aquests efectes, s'entén per *plaça assignada* la plaça que es proposa a la persona que li correspon, per ordre de prelatió, la següent incorporació a un habitatge supervisat quan hi hagi disponibilitat de plaça vacant.

El Servei d'Atenció a la Discapacitat, seguint l'ordre de prelatió establert en la llista d'espera, elaborarà la llista d'assignació de persones que proposa per a cada entitat en funció del nombre total de places concertades. Correspon a les entitats coordinar totes les actuacions relatives al seguiment de les persones que ja tenen en la seva llista d'assignació per tal de fer efectiva la incorporació quan hi hagi una plaça vacant.

La persona usuària disposa d'un període d'adaptació 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 ho ha de comunicar a l'òrgan competent –mitjançant un informe raonat–, que adoptarà la resolució que pertochi.

Una vegada que la persona s'incorpori en un habitatge supervisat, s'ha de preveure un procés específic i individualitzat de preparació i adaptació a

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es





GOIB

l'habitatge, que impliqui activament la persona usuària, per assegurar que la incorporació sigui adequada i ajustada a les seves característiques i necessitats, tant en els aspectes de funcionament domèstic com en els de convivència i relació amb els altres companys, entorn social, etc.

Així mateix, totes les persones usuàries han de signar un contracte que reculli la voluntarietat de residir a l'habitatge durant l'estada establerta, i el compromís de respectar els drets i els deures així com les indicacions del personal tècnic, i l'acceptació del Reglament de Règim Intern establert.

La durada de la permanència en els habitatges ha de ser flexible i adequada als objectius i les característiques de cada persona usuària. La sortida de l'habitatge, quan es prevegi, també s'ha de preparar de manera conjunta amb la persona, per assegurar-ne una adaptació adequada a la nova situació residencial, i en coordinació amb tots els agents professionals i familiars implicats.

De manera coordinada entre el personal tècnic del Servei d'Atenció a la Discapacitat i el personal responsable de l'habitatge, s'han de treballar les situacions que suposin acordar la sortida temporal o l'expulsió definitiva d'alguna persona usuària per comportaments o circumstàncies que posin en risc el funcionament adequat de l'habitatge (incompliment de les normes, conflictivitat de convivència, agressivitat, dificultats de relació amb l'entorn, etc.), i l'incompliment del Contracte assistencial i el Reglament de Règim Intern.

4.3. Incidències

La Conselleria de Famílies i Afers Socials ha de conèixer, en tot moment, les places disponibles de l'entitat, i ha de comunicar per 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 a l'habitatge, així com les altes i les baixes. Aquesta informació també s'ha d'incloure en l'apartat d'Observacions del llistat de facturació mensual que emet l'entitat juntament amb la factura.

5. Mitjans personals, materials, d'informació i documentació

Les entitats que ofereixin la prestació d'habitatge supervisat han d'estar inscrites en el Registre unificat de serveis socials (RUSS) com a entitats del tercer sector d'acció social que presten els serveis objecte del concert, 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. 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,

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es





GOIB

especialment, el següent: disposar de l'acreditació administrativa oportuna per a la prestació del servei objecte de l'acció concertada.

Així mateix, les entitats han de complir els requisits que estableix la normativa complementària i, en especial, els que determina al Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials; el que disposa la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i la resta de normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

5.1. Mitjans humans

Per a la prestació d'habitatge supervisat s'ha de disposar del personal necessari per garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de persona usuària i, almenys, del nombre de professionals que correspongui, d'acord amb les ràtios que estableix el punt 7.5. del Decret 32/2023, de 26 de maig, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027. Les ràtios de la prestació d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental, per a deu persones usuàries són les següents:

Ràtios i perfils professionals: la ràtio professional per a cada unitat d'habitatge supervisat d'entre 6 a 10 places és de 0'50 tècnic titulat/responsable del servei ; 4 tècnics/ques de suport, 2 cuidadors/es; personal de neteja 0'25.

A continuació es detallen els perfils professionals de les ràtios¹:

Personal Tècnic/a Titulat/da Universitari/a (Grup II /Nivell 2): titulació de grau preferentment en psicologia: 0,50.

També es poden autoritzar altres titulacions en psicopedagogia, educació social, treball social, teràpia ocupacional i altres titulacions afins de l'àmbit psicosocial i sanitari.

Aquesta figura professional titulada serà la persona responsable encarregada d'organitzar i coordinar l'habitatge i podrà compartir aquesta tasca amb un altre centre de serveis socials o sanitaris.

Personal Tècnic/a de Suport (Grup III/Tècnic/a Superior nivell 1): Tècnic superior en Integració social, i altres titulacions afins del catàleg de formació professional superior de les famílies socioculturals i a la comunitat: 4

Personal Tècnic/a Cuidador/a (Grup III/Tècnic): Tècnic en Atenció a persones en situació de dependència, tècnic en cures Auxiliars d'infermeria, certificat de professionalitat en Atenció sociosanitària a persones en el domicili, certificat de professionalitat en Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions

¹Grups professionals segons Conveni Col·lectiu d'atenció a persones amb discapacitat



socials, i altres titulacions afins del catàleg de formació professional de les de les famílies socioculturals i a la comunitat: 2

Personal de neteja: 0,25.

La resta d'habitatges, és a dir, els que tenguin un nombre de persones usuàries diferent, han de complir les ràtios de personal proporcionals a les ràtios per a habitatges d'entre 6 i 10 places.

Els torns de les ràtios s'han de calcular sobre la previsió de 365 dies l'any de la manera següent: 16 hores de servei 220 dies l'any, i 24 hores de servei els 145 dies restants.

L'entitat prestadora ha de disposar d'una planificació protocol·litzada per gestionar el personal, amb especial atenció a les baixes i les substitucions, tal com recull el Decret 86/2010.

5.2. Obligacions en relació als mitjans humans

El personal dels serveis que porti o utilitzi l'entitat concertada no tindrà cap vinculació jurídica amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. El personal dependrà únicament i exclusivament de l'entitat concertada, la qual assumeix la condició d'empresari amb tots els drets i deures respecte d'aquest personal. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no és responsable, en cap cas, de les obligacions de l'entitat concertada i els seus treballadors, encara que els acomiadaments i les mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de l'incompliment, la rescissió o la interpretació del concert.

L'entitat concertada es compromet a mantenir, durant la vigència del concert, la plantilla de personal necessària per a l'adequada atenció als usuaris i el correcte funcionament del servei. Aquesta plantilla de personal mai no ha de ser inferior a la requerida en la normativa vigent. A l'efecte del còmput de les ràtios de personal, es tindran en compte totes les places ocupades del servei, estiguin o no concertades.

L'entitat concertada, pel que fa al personal que designi per a l'execució del concert, resta obligada al compliment de les disposicions vigents, especialment de legislació laboral, seguretat social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, i de les que es promulguin durant l'execució, així com de la resta de condicions que especifica aquest Plec.

Així mateix, l'entitat concertada es compromet a l'aplicació efectiva de les obligacions derivades del conveni laboral sectorial aplicable que regula les





GOIB

relacions laborals del personal ocupat en el servei objecte d'aquest Plec, així com de la resta de normativa aplicable.

El personal contractat per l'entitat concertada ha de tenir la qualificació professional requerida per la normativa vigent, i se n'ha de garantir el nombre suficient, així com la cobertura de possibles absències del personal per baixes laborals i períodes de permisos, sense que això repercuteixi en l'organització i la qualitat de l'atenció.

L'entitat concertada ha de garantir la capacitat i el manteniment de les aptituds dels professionals contractats, mitjançant la realització de cursos de formació.

Es permet la subcontractació mitjançant mitjans aliens dels serveis que no siguin d'atenció directa, en els límits establerts a l'article 9.2 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

Així mateix, les entitats prestadores de serveis socials poden comptar amb l'ajuda de personal voluntari, sempre que es respecti l'esperit i el contingut de la normativa de voluntariat de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. No obstant això, aquest personal voluntari no es comptabilitza a l'hora de calcular les ràtios.

6. Assegurances

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

7. Participació econòmica de la persona usuària

Segons la disposició addicional primera del Decret 32/2023, rectificada en data 7 de juliol, sobre la participació econòmica en determinats serveis, la participació econòmica de la persona usuària de la prestació d'habitatge supervisat serà del 45 % de l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) de l'any en curs, i s'estableixen les situacions següents:

- a) Si la persona té ingressos per davall del 55 % de la quantia de l'IPREM no ha de participar econòmicament en el finançament del servei.
- b) Si la persona té ingressos compresos entre el 55 % i el 99 % de la quantia de l'IPREM, participa econòmicament en la diferència entre el 55 % i els seus ingressos efectius.
- c) Si la persona té ingressos per damunt de la quantia de l'IPREM la participació econòmica serà del 50 % dels seus ingressos, amb aquestes excepcions:

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1697627840995-718416131-5080067739726670199>

CSV: 1697627840995-718416131-5080067739726670199

- Ha de tenir assegurada sempre la quantia mínima del 55 % de l'indicador de l'IPREM.
- La quantia diària de la participació econòmica no podrà ser mai superior al 90 % del cost de la plaça diària.

La participació econòmica s'efectuarà des del primer dia de la data efectiva d'incorporació a l'habitatge supervisat, segons consti en la Resolució d'accés de la persona. La persona que ocupa una plaça a l'habitatge supervisat tindrà que efectuar també participació econòmica de dita plaça en els dos supòsits següents de reserva de plaça que estableix l'article 11 del Decret 7/2016:

- En cas d'absència voluntària no superior a trenta dies hàbils per causes alienes a malalties o hospitalització
- En cas d'absència forçosa transitòria no superior a sis mesos per causa de malaltia o hospitalització.

8. Règim econòmic

L'entitat titular de la prestació d'habitatge supervisat no pot facturar a les persones usuàries ni als seus familiars cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que preveu aquest Plec.

L'import del cost de la prestació fixat es facturarà mensualment i s'ha d'abonar a l'entitat gestora de la prestació d'habitatge supervisat per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la declaració de les places concertades i la llista mensual de les persones usuàries ateses. Només es poden facturar i cobrar les places concertades.

En tot cas, la prestació concertada queda subjecta al règim de control financer exercit per la Intervenció General de la CAIB o, si escau, per altres organismes competents, autonòmics, estatals o europeus.

A aquests efectes, s'entén per *plaça ocupada* l'assignada a una persona usuària mitjançant una resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials i ocupada per aquesta persona, des del moment que es dona l'alta efectiva en la prestació fins a la baixa definitiva.

D'altra banda, es considera *plaça reservada* aquella que, una vegada ocupada per una persona usuària, no ho estigui realment, per absències voluntàries o forçoses.





L'entitat pot facturar les places reservades, d'acord amb el Decret 86/2010 i el Decret 7/2016 concretament, en els supòsits següents:

- En cas de crida per a la incorporació al servei no superior a quinze dies hàbils s'ha de reservar la plaça i per tant es pot cobrar el preu de l'estada i deduir-ne el cost de la manutenció.
- En cas d'absència voluntària no superior a trenta dies hàbils anuals, s'ha de reservar la plaça i per tant es pot cobrar el preu de l'estada i deduir-ne el cost de la manutenció.
- En cas d'absència forçosa transitòria no superior a sis mesos per causa de malaltia o hospitalització, s'ha de reservar la plaça i per tant es pot cobrar el preu de l'estada i deduir-ne el cost de la manutenció.

8.1. Facturació de la prestació

- a) L'entitat concertada ha de presentar una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les places concertades corresponent al mes anterior, descomptant l'import mensual de la participació econòmica de la persona usuària. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries segons el model facilitat per la Conselleria.
- b) La justificació ha de contenir com a mínim els conceptes següents: nom de la persona usuària, DNI/NIE, data d'incorporació, data de baixa (si s'escau), nombre de places concertades, import deduït en concepte de participació econòmica de la persona usuària i cost del servei fraccionat mensualment.

8.2. Forma de pagament

- a) La Conselleria de Famílies i Afers Socials, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei de les places concertades. 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 places 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, les prestacions concertades queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

9. Cobertura de les places

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es



Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, l'entitat responsable de la prestació d'habitatge supervisat per a persones amb diagnòstic de salut mental disposa de les places que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

L'entitat ha d'informar el Servei d'Atenció a la Discapacitat de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de qualsevol incidència en les places, en el moment que es produeixin.

10. Finançament i modificació dels Plecs

Si durant la vigència del concert les necessitats reals de places són superiors a les estimades inicialment, es pot revisar per ampliar el nombre de places d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no es considerarà una modificació o ampliació de les places del concert sinó un 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.

Es podran modificar els aspectes tècnics previstos en aquests plecs així com el preu del servei d'acord amb el procediment i els límits previstos en l'article 24 del Decret 48/2017 i resta de normativa que resulti d'aplicació, en relació al contingut, condicions, procediment d'accés així com els requisits funcionals i materials del mateix.

11. Seguiment i control, informació de la prestació i criteris de qualitat

L'entitat gestora ha de designar una persona responsable de la prestació d'habitatge supervisat 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 Famílies i Afers Socials consideri oportunes amb relació a la prestació del servei, i ha de tenir les atribucions suficients per adoptar, de manera immediata, les decisions necessàries per assegurar-ne el bon funcionament.

Periòdicament, es faran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat gestora i el personal tècnic de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, per 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 de "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el corresponent logotip que li proporcionarà la Conselleria de Famílies i Afers Socials. Així mateix, en les comunicacions i en les relacions que estableixi per



escrit amb les persones usuàries de les places concertades, haurà de fer-se referència a aquesta circumstància.

Les entitats d'iniciativa privada acollides al concert social, juntament amb la seva denominació, han de fer constar en la documentació, en totes les comunicacions (informes, fulls, documents, tríptics de difusió, missatges electrònics, webs, insercions en premsa i en les xarxes socials, articles a diaris i a revistes especialitzades) i en la publicitat, l'adscripció funcional del servei a la xarxa pública de serveis socials, segons les indicacions del *Manual d'identitat corporativa* que els facilitarà l'Administració, sempre amb el vistiplau de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

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 Famílies i Afers Socials.

11.1 Qualitat en l'atenció i avaluació

Els serveis han de planificar i implementar els processos de seguiment, mesura, anàlisi i millora necessaris per mantenir l'adequació de la prestació i incrementar contínuament l'eficàcia.

Per tal de garantir criteris de qualitat de l'activitat del servei, l'entitat ha de fer avaluacions amb caràcter regular que han de contemplar els elements següents:

- La gestió general del servei
- Les diferents àrees d'intervenció
- Els processos, resultats i satisfacció de les persones usuàries
- La satisfacció dels familiars i del personal tècnic
- Competències professionals del personal tècnic

Periòdicament s'ha de fer una avaluació de les condicions ambientals, valorant les condicions físiques en relació a les necessitats cognitives i relacionals dels usuaris, per tal d'anar-les millorant amb la finalitat de disposar d'un ambient físic que tenguí en compte a més de l'accessibilitat, l'orientació espacial, la seguretat, l'estimulació sensorial adequada i el confort, així mateix com també avaluació en l'assoliment de millores en l'àmbit de la igualtat de gènere i d'innovació en la gestió del servei.

12. Obligacions de l'entitat concertada

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es





L'entitat concertada té les obligacions següents:

- 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 el que estableix 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 per 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 8 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 duita a terme, els objectius assolits, la tipologia de les persones usuàries, la metodologia del treball, els recursos materials i humans, les activitats de formació del personal, i indicadors de qualitat.
- 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 un informe o auditoria econòmica específica de la prestació de l'any anterior, per garantir la qualitat i la sostenibilitat de la prestació concertada així com els drets de les persones usuàries ateses, tal com regula l'article 27.2 del Decret 48/2017.

13. Protecció de dades

El personal que tenguin 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 tenguin accés o de què tenguin 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 (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de





G
O
I
B
/

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 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.

En particular, l'entitat gestora ostentarà la condició de Responsable del Tractament respecte a les atribucions que li corresponen en virtut del present concert, a aquest efecte es compromet a complir amb les següents obligacions imposades per la normativa en matèria de protecció de dades personals:

1. Comptarà amb procediments que permetin garantir la licitud del tractament de dades personals.

2. Garantirà l'aplicació dels principis de protecció de dades, concretament:

- Comptarà mecanismes informatius que permetin garantir l'aplicació del Principi de transparència
- Garantirà l'Atenció als Drets dels interessats
- Comptarà amb un registre d'Activitats de Tractament
- Comptarà amb un Delegat de Protecció de Dades
- Comptarà amb mecanismes que permetin la gestió del risc per als drets i llibertats dels interessats:
 - Protecció de dades des del disseny
 - Mesures de seguretat de conformitat amb l'ENS
 - Gestió de bretxes de dades personals
- Comptarà amb procediments per a la gestió d'encarregats de tractament
- Aplicarà la protecció de dades per defecte
- Procedirà a la realització d'una Avaluació d'Impacte per a la Protecció de Dades en cas que les característiques del tractaments de dades realitzades en virtut del present concert així ho requereixin.
- Garantirà el control sobre les transferències internacionals

L'entitat gestora es compromet a notificar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència, sense demora injustificada i mitjançant correu electrònic dirigit a atenciodiscapacitat@dgad.caib.es, les bretxes de seguretat que afecten les dades tractades en virtut del present concert, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i, si escau, comunicació de la incidència, que inclourà com a mínim:

- La descripció de la naturalesa de la Bretxa de seguretat, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.

C/ de Joan Crespi, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es

17

<https://vd.caib.es/1697627840995-718416131-5080067739726670199>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1697627840995-718416131-5080067739726670199>

CSV: 1697627840995-718416131-5080067739726670199



- El nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual pugui obtenir-se més informació.
- La descripció de les possibles conseqüències de la bretxa.
- La descripció de les mesures preses o proposades per posar remei a la Bretxa, incloent, si escau, les mesures adoptades per pal·liar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar aquesta informació simultàniament, s'ha de facilitar gradualment sense dilació indeguda.

14. 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 que estableix 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 dur a terme la prestació per causes de força major que es puguin justificar.

14.1. Incompliments greus

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

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 12, excepte les lletres e), f) i h).
- b) Les que disposa l'apartat 13, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) La que estableix l'apartat 8.

14.2. Incompliments lleus

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

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general recollides en les lletres e), f) i h) de l'apartat 12.





GOIB



b) La no substitució de personal en els terminis que estableix l'apartat 5.

14.3. 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.

14.4. 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.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La cap del Servei d'Atenció a la Discapacitat

Margalida Bibiloni Niell

C/ de Joan Crespí, 11
07014 Palma
Tel. 971 17 89 91
aferssocialsiesports.caib.es

19

<https://vd.caib.es/1697627840995-718416131-5080067739726670199>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1697627840995-718416131-5080067739726670199>

CSV: 1697627840995-718416131-5080067739726670199



GOVERN
ILLES
BALEARS

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1697627840995-718416131-5080067739726670199

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1697627840995-718416131-5080067739726670199>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

MARGALIDA BIBILONI NIELL

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 18-Oct-2023 01:19:15 PM GMT+0200

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: Plec_habitatge_supervisat_2023-2027_Inca.pdf

Data captura: 18-Oct-2023 01:24:00 PM GMT+0200

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 20



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1697627840995-718416131-5080067739726670199>

CSV: 1697627840995-718416131-5080067739726670199