



G CONSELLERIA
O AFERS SOCIALS
I ESPORTS
B
/

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA AMB ENTITATS D'INICIATIVA PRIVADA

Fonamentació

L'article 13 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD), disposa que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal s'han d'orientar cap a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats, d'acord amb els objectius següents:

- a) Facilitar una existència autònoma en el seu medi habitual, tot el temps que vulgui i sigui possible.
- b) Proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, i facilitar la seva incorporació activa en la vida de la comunitat.

Per abordar aquest dret, la Llei 39/2006 estableix la creació del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), amb la col·laboració i la participació de totes les administracions públiques. Aquest Sistema s'ha de basar en l'acció coordinada entre l'Administració general de l'Estat i les comunitats autònomes; en el cas de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, és la Conselleria d'Afers Socials i Esports, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència, la que s'encarrega de la gestió de les actuacions derivades de la LAPAD.

Segons l'article 15 de la Llei 39/2006, el servei d'ajuda a domicili és una prestació tècnica que forma part del Catàleg de serveis del SAAD. L'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, disposa que són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 de la Llei. Entre aquestes finalitats hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats



derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 21 de la Llei 4/2009 estableix, entre d'altres, com a prestació tècnica l'atenció domiciliària.

D'acord amb l'article 8 del Reial decret 1051/2013, de 27 desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, el servei d'ajuda a domicili està constituït pel conjunt d'activitats dutes a terme en el domicili de la persona dependent, amb la finalitat d'atendre les necessitats bàsiques de la vida diària i incrementar-ne l'autonomia, amb la possibilitat de romandre en el domicili. La intensitat del servei està en funció del programa individual d'atenció i es determina en nombre d'hores mensuals de serveis assistencials, segons el grau de dependència, d'acord amb l'annex II del Reial decret 1051/2013. Aquest programa individual d'atenció que determina com a intervenció més adequada el servei d'ajuda a domicili requereix un acord de serveis que s'han de dur a terme en el domicili de la persona amb dependència per atendre les seves necessitats de la vida diària.

Per això, s'elabora aquest Plec de condicions tècniques que regeixen el concert social del servei d'ajuda a domicili (SAD), d'acord amb el que preveu 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 (BOIB núm. 146, de 22 de novembre de 2018).

1.Objecte

Aquest plec de condicions tècniques té per objecte regular la prestació del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència, que s'ha de dur a terme en l'entorn habitual de residència de les persones a les quals el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (en endavant, SAAD) hagi assignat la prestació d'aquest servei en la resolució de prestació.

2. Descripció del servei

2.1. Definició i objectius

2.1.1. Definició

El servei d'ajuda a domicili (SAD) s'adreça a persones o unitats de convivència en situació de dependència amb resolució administrativa de grau de dependència.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, en l'article 23 defineix el servei com "el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, autoritzades per a aquesta funció", i inclou:



- a) Serveis relacionats amb l'atenció personal, en la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (aquests serveis són de caràcter prioritari sobre els que estableix el paràgraf següent).
- b) Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar (aquests serveis tenen caràcter complementari i només es poden dur a terme conjuntament amb els que estableix l'apartat anterior).

El servei d'ajuda a domicili és una prestació bàsica del Catàleg de Serveis del SAAD que, mitjançant actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció a les persones dependents i al seu entorn familiar, facilita el desenvolupament o el manteniment de l'autonomia personal, preveu o retarda el deteriorament individual, i contribueix així a la integració i la permanència de les persones en el seu entorn habitual.

2.1.2. Objectius

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, amb la finalitat de:

- a) Millorar la qualitat de vida de les persones en situació de dependència procurant un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per possibilitar la permanència en el seu medi habitual durant el màxim temps possible.
- b) Afavorir l'adquisició i el desenvolupament de competències personals i d'hàbits de vida adequats que potenciïn l'autonomia personal i la convivència de la persona usuària en el seu entorn familiar i comunitari, respectant sempre la seva capacitat de decisió.
- c) Prevenir o retardar el deteriorament de les condicions de vida de les persones usuàries i, per tant, la institucionalització innecessària.
- d) Donar suport a les organitzacions familiars que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, potenciant-ne l'equilibri i els vincles familiars, i servint com a mesura de descàrrega familiar i de prevenció de situacions de crisi sense suplir, en cap cas, la responsabilitat del nucli familiar.
- e) Detectar, prevenir i, si escau, intervenir en possibles situacions de risc.
- f) Afavorir la participació de les persones en la vida de la comunitat, estimulants les relacions socials que pal·liïn possibles problemes d'aïllament i soledat.
- g) Afavorir sentiments positius, i fer minvar actituds pessimistes i autocompassives.
- h) Proporcionar suport en l'adequació de l'habitatge a les necessitats de les persones ateses.



2.2. Modalitats de la prestació

La prestació del servei d'ajuda a domicili és un conjunt de serveis que es presten de manera coordinada i que pot adoptar les modalitats següents, segons les necessitats de la persona usuària, per garantir una atenció integral i donar una resposta adequada en les millors condicions possibles.

2.2.1. Serveis relacionats amb l'atenció personal

Aquests serveis estan adreçats a mantenir el benestar personal i social i poden incloure les activitats següents:

- Suport en la higiene i la cura personal.
- Suport i control de l'alimentació: organització en la preparació dels aliments segons prescripció dietètica, ajuda en la ingestió i recollida de l'excreció en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la presa de medicació.
- Aplicació, segons el pla establert, de tècniques de prevenció d'accidents i, en cas necessari, de primers auxilis.
- Suport en la mobilització dins la llar, les transferències i l'ergonomia, així com canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària, assegurant que es compleixen les condicions de seguretat i confort determinades.
- Entrenament en la realització d'activitats de la vida diària dins l'entorn domèstic que potenciïn l'autonomia personal: suport en l'organització de la llar, hàbits convivencials, formació i suport a les persones cuidadores.
- Suport psicosocial per a la realització d'activitats, tant en el domicili com a l'exterior, en les relacions veïnals i de l'entorn, per evitar situacions de solitud i aïllament personal, familiar i social.
- Acompanyament fora de la llar per possibilitar l'envelliment actiu i la participació de la persona usuària en activitats comunitàries de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com acompanyaments puntuals en la realització de gestions com ara visites mèdiques o tramitació de documentació, en els casos en què la família no ho pugui fer.

2.2.2. Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar

Aquests serveis estan adreçats a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar, i de manera complementària a les activitats esmentades anteriorment:

- Suport en l'ordre i la neteja general de la llar.
- Suport per a la bugaderia, la planxada i la cura de la roba.
- Suport en la compra, la preparació de menús, menjars i dietes alimentàries. Preparació dels aliments segons la dieta establerta o transport del menjar al domicili.



2.3. Àmbits territorials

Qualsevol unitat territorial de les Illes Balears (illa, agrupació de municipis o municipi independent, nucli de població o districte) que determini cada convocatòria.

3. Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili

3.1. Requisits per accedir al servei

Amb caràcter general, poden ser usuàries del servei d'ajuda a domicili del SAAD les persones que es troben en situació de dependència en algun dels graus reconeguts per l'òrgan competent d'acord amb l'article 5 de la Llei 39/2006, de 14 desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i a les quals s'assigna aquest servei mitjançant la corresponent resolució de prestació del catàleg de serveis d'atenció a la dependència.

3.2. Drets i obligacions de les persones usuàries

3.2.1. Drets de les persones usuàries

Amb caràcter general, les persones usuàries del servei d'ajuda a domicili tenen dret a:

- a) Rebre el servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte pel que fa als requisits i criteris de preferència establerts.
- b) Ser informades, en termes comprensibles, sobre el reglament i la normativa que regula el servei, així com dels seus drets i obligacions segons el contracte assistencial abans de l'inici de la prestació.
- c) Mantenir la integritat física, la privacitat i la capacitat de decisió, així com rebre un tracte correcte i respectuós per part del personal que intervé en el servei.
- d) Mantenir la confidencialitat de les seves dades i que es respecti el secret professional sobre les informacions obtingudes, d'acord amb el que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal (Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre), així com exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant l'administració responsable del fitxer de dades personals.
- e) Rebre les prestacions del servei amb la màxima diligència, puntualitat i cura individualitzada d'acord amb les seves necessitats específiques així com en la periodicitat establerta en el programa individual d'atenció.
- f) Sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de sis mesos, així com renunciar definitivament al servei.
- g) Ser informades amb antelació davant qualsevol modificació en les condicions del servei i que es respecti la continuïtat del personal d'atenció directa assignat.



- h) Participar activament en la planificació, l'execució i la revisió del pla individual d'atenció.
- i) Expressar la seva opinió o queixa sobre el servei, així com cessar o suspendre el servei per voluntat pròpia, seguint els procediments acordats.
- j) Rebre de manera continuada la prestació del servei, mentre estiguin en situació i condicions de necessitar-ho, i ser orientades cap als recursos alternatius que siguin necessaris.
- k) Tenir la resta de drets que estableix la normativa reguladora.

3.2.2. Obligacions de les persones usuàries

Amb caràcter general, les persones usuàries del servei d'ajuda a domicili tenen les obligacions següents:

- a) Complir les normes i les condicions del servei seguint els aspectes acordats en el pla individual d'atenció, així com facilitar les dades i la documentació fidedigna exigida pel servei.
- b) Facilitar l'accés al domicili al personal que hi acudeixi degudament acreditat per valorar la tipologia d'intervenció necessària i el seguiment.
- c) Estar present en el domicili en l'horari acordat per a la prestació del servei i facilitar l'execució de les tasques professionals del SAD en les condicions necessàries per al desenvolupament del servei de manera adequada.
- d) Comunicar amb antelació qualsevol trasllat fora del domicili que impedeixi la prestació del servei i informar de qualsevol canvi de la situació personal, familiar o econòmica que pugui donar lloc a la modificació, la suspensió o l'acabament del servei.
- e) Complir els aspectes acordats en el pla individual d'atenció, sense encomanar-ne d'altres que no constin en el contracte assistencial, així com facilitar la documentació exigida pel servei.
- f) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- g) Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.
- h) En cas de copagament del servei, abonar l'aportació econòmica corresponent d'acord amb la normativa establerta.
- i) Complir la normativa i el règim de funcionament de la prestació del servei.

4. Funcionament del servei

4.1. Característiques tècniques del SAD. Descripció de tasques

D'acord amb el que estableix la normativa reguladora, especialment el conveni col·lectiu vigent del sector del servei d'ajuda a domicili de les Illes Balears i les especificacions de la Norma UNE 158301:2007, de gestió del servei d'ajuda a domicili, el SAD assignat mitjançant la resolució de prestació pot adoptar dues modalitats (recollides en l'apartat 2.2. d'aquest Plec de condicions), integrades per les tasques següents:



a) Tasques d'atenció i cura personal

- Suport en la higiene personal, mitjançant l'ús de productes i materials segons l'estat i les necessitats de la persona usuària i segons el tipus de tècnica necessària: neteja corporal, pentinat, canvi de roba i bolquers, aplicació de cremes, neteja bucal, afaitat amb màquina elèctrica, tall d'ungles (sempre que no es tracti de persones amb diabetis o altres contraindicacions). Aquestes activitats només s'han de dur a terme quan la persona usuària no les pugui desenvolupar per si mateixa i no disposi de familiars. Si la neteja personal es fa al bany, el servei n'ha d'incloure la neteja; si es fa en el llit, ha de quedar en perfecte estat per utilitzar-lo.
- Suport en la mobilització dins la llar: aixecar, enllitar, fer transferències i trasllats de posició i ubicació i canvis posturals per evitar úlceres per pressió, amb la utilització, si escau, de productes de suport adequats per prevenir caigudes o lesions.
- Suport i control de l'alimentació: compra domèstica, organització en la preparació dels aliments segons prescripció dietètica, ajuda en la ingestió i eliminació de l'excreció en els casos que sigui necessari.
- Suport en la cura de la salut i control de la presa de medicació prescrita via oral, rectal i tòpica. Suport en les cures bàsiques d'incontinència. Acompanyament a visites sanitàries i recollida o gestió de receptes i documents relacionats amb la vida diària, sempre que no es disposi de suport familiar o voluntariat.
- Aplicació, segons el pla establert, de tècniques de prevenció d'accidents i, en cas necessari, de primers auxilis. Davant l'existència d'una urgència vital, s'ha de comunicar als serveis competents i a la família per posar en marxa els mecanismes d'actuació prevists.
- Foment i entrenament en la realització d'activitats de la vida diària dins l'entorn domèstic que potenciïn l'autonomia personal: foment i entrenament per a la utilització adequada d'ajudes tècniques, productes de suport i adaptacions pautades, en el cas que la persona usuària ho requereixi.
- Desenvolupament d'activitats relacionades amb la gestió i el funcionament de la unitat convivencial, i procediments d'administració i control de despeses del domicili.
- Desenvolupament d'intervencions d'atenció psicosocial domiciliària: companyia, tant al domicili com a l'exterior, i suport en les relacions veïnals i de l'entorn per evitar situacions de solitud i aïllament; suport emocional per al desenvolupament de l'autoestima, i millora dels hàbits de cura personal.
- Acompanyament de la persona usuària per facilitar el respir familiar al cuidador principal.
- Acompanyament i suport en la realització d'activitats fora de la llar per possibilitar l'autonomia personal, l'envelliment actiu i la participació en serveis i activitats comunitàries de caràcter educatiu, terapèutic o social (llocs de reunió, centres o serveis, activitats d'oci, etc.), així com acompanyaments puntuals per a les gestions necessàries per resoldre assumptes personals, en els casos en què la família no



els pugui fer. Pel que fa al mitjà de transport, s'ha d'utilitzar el transport públic a compte de la persona usuària.

- Facilitar la realització d'activitats i exercicis per al manteniment i la millora de les capacitats cognitives, ocupacionals i socials en el domicili, amb suports i material com ara premsa, llibres de lectura o d'entrenament cognitiu, manualitats o activitats similars.
- Suport i descàrrega als cuidadors no professionals que donin atenció a la persona usuària.
- Observar i detectar les necessitats i les situacions de risc de la persona o de l'entorn familiar, informar-ne els responsables del cas, i donar suport i fer el seguiment de les pautes prescrites davant situacions de conflicte que es puguin generar en la família.
- Afavorir la coordinació amb l'IBSALUT per aconseguir una millor atenció dels usuaris.
- Afavorir la coordinació amb els serveis de promoció de l'autonomia personal de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
- Afavorir la coordinació amb el servei de teleassistència domiciliària (TAD) de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

Queden excloses les tasques de caràcter sanitari i rehabilitadores, i totes les que impliquin una capacitació específica de l'auxiliar diferent de la requerida per a les seves funcions:

- Cures d'infermeria, injectables, col·locació o retirada de sondes, manipulació d'aparells que requereixen coneixements professionals específics, presa de la tensió, subministrament de medicació que requereixi certa especialització, i actuacions podològiques si hi ha risc per a la salut.
- Mobilitzacions fora de la llar si no es disposa dels mitjans necessaris o si hi ha barres arquitectòniques que suposin risc per a la integritat física tant de la persona usuària com del o la professional.

b) Tasques d'atenció domèstica

Activitats d'organització, manteniment de la llar i informació sobre hàbits higiènics saludables per garantir les condicions adequades d'habitabilitat, higiene i ordre, que s'han de desenvolupar de manera complementària a les anteriors i sempre que la persona usuària no tenguí capacitat per fer-les independentment o amb suport de familiars:

- Neteja o suport en la neteja quotidiana de l'habitatge, amb els productes adequats, per al manteniment i la salubritat (escombrada i fregada de sòls, neteja de la pols, sanitaris, cuina, etc.). Retirada d'escombraires de manera selectiva, sempre que sigui possible compaginar els horaris d'autorització d'ús de contenidors amb l'horari de prestació del servei.



- Cura i neteja de la roba i la llenceria, agençament del llit i canvi de llençols, si és necessari, planxada i organització de la roba dins la llar.
- Suport en el control d'existències, compra i emmagatzematge d'aliments, manipulació i elaboració de menús d'acord amb les necessitats nutricionals i la dieta establerta.
- Suport en les tasques de manteniment bàsic (canvi de bombetes, substitució de piles, etc.).

Queden excloses les tasques següents:

- Tasques que puguin suposar un risc per a l'auxiliar de la llar, d'acord amb la legislació laboral vigent.
- Atenció a altres membres del nucli familiar que resideixin al mateix domicili i no siguin usuaris del servei, i neteja de les zones comunes de la comunitat de veïns.
- Cura i atenció d'animals de companyia. En tot cas, si en té algun, la persona usuària l'ha de mantenir en una habitació tancada mentre l'auxiliar sigui al domicili. Queden exclosos d'aquesta obligació els cans d'assistència que regula la Llei 1/2014, de 21 de febrer.
- Certs arranjaments en la casa: pintura, aixetes, endolls, etc.
- Prestació del servei fora de les hores estipulades, a excepció de situacions d'emergència i en què no es disposi d'algun familiar o suport.

4.2. Organització del SAD

4.2.1. Procediment d'inici i intensitat de la prestació

El procediment té, com a mínim, les passes següents:

- a) La Direcció General d'Atenció a la Dependència ha de comunicar a l'entitat concertada la proposta d'alta en el servei, amb l'especificació del nombre d'hores mensuals i la modalitat de la prestació d'acord amb la resolució de prestació.
- b) L'entitat concertada ha de recollir la resta de dades per posar en funcionament el servei: dades d'identificació de la persona usuària o del cuidador o cuidadora (DNI, targeta sanitària, telèfons de contacte de la persona usuària, informe mèdic, PIA i copagament).
- c) L'entitat concertada ha d'iniciar la prestació del servei, com a màxim en els quinze dies naturals següents a la recepció de la proposta d'alta en el servei que li ha estat comunicada per la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Durant aquest període de temps previ, l'entitat concertada ha de contactar amb la persona usuària i concertar-hi una entrevista al domicili amb el coordinador o coordinadora del servei que correspongui, preferiblement amb la presència d'algun familiar, per informar-la, de forma clara i comprensible, sobre els requeriments previs i les condicions del



servei, la titularitat, les modalitats i les condicions de qualitat de la prestació, sense perjudici de les actuacions que pugui dur a terme l'Administració autonòmica. L'entitat concertada ha de trametre a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació de persones usuàries no localitzades dins el termini establert.

d) Per iniciar el servei, l'entitat concertada ha de disposar de les dades necessàries per planificar el servei i assegurar, abans de l'alta, els aspectes següents:

- Presentació com a interlocutor davant la persona usuària per atendre qualsevol incidència que aquesta vulgui expressar sobre el funcionament del servei i facilitació de les dades de contacte.
- Aportació de la documentació referent al funcionament del servei, el termini per iniciar-lo així com els drets i les obligacions de la persona usuària.
- Valoració de les necessitats específiques d'atenció de la persona usuària, i acord de les tasques i els horaris concrets del servei. Per fer la valoració prèvia a l'inici del servei, l'entitat concertada ha de disposar, com a mínim, de la documentació següent:
 - Dades personals de la persona usuària i el nucli familiar.
 - Estat de salut (situació cognitiva i medicació prescrita).
 - Situació de dependència en les activitats de la vida diària.
 - Situació sociofamiliar.
 - Característiques de l'habitatge (barreres arquitectòniques, existència d'ajudes tècniques, salubritat, etc.).
 - Recursos socials de suport i identificació del tipus de necessitats d'atenció.

(Aquesta valoració, com a procés integral i continuat, s'ha d'actualitzar quan es produeixin canvis substancials respecte a la valoració inicial).

- Acceptació expressa i informada de la persona usuària o el seu representant legal de les condicions del servei (document de conformitat).
- Pla d'atenció consensuat amb la persona usuària o el seu representant legal (contracte assistencial).
- Presentació a la persona usuària del treballador o treballadora familiar o auxiliar de la llar per part del/de la coordinador/a tècnic/a del servei.
- Informació a la persona usuària o el seu representant legal del seguiment especial que es durà a terme durant els primers dies d'inici del servei per facilitar l'adaptació de la persona usuària.
- Procediment en cas de sol·licitud de modificació d'hores o renúncia al servei, així com per a comunicacions i reclamacions respecte al servei.

e) La data d'efectes del servei, que ha de constar en l'aplicació informàtica, és la que indiqui la resolució de prestació dictada per la Conselleria d'Afers Socials i Esports.



- f) Amb l'inici del servei s'ha de signar el contracte assistencial, que ha d'expressar la conformitat d'ambdues parts respecte de les condicions de la prestació, que inclou, com a mínim:
- Núm. d'expedient atorgat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
 - Dades de l'entitat prestadora del servei. Nom del/de la coordinador/a tècnic/a del servei i telèfon de contacte.
 - Dades d'identificació de la persona usuària o el seu representant legal.
 - Objecte del contracte i titularitat del servei.
 - Modalitats i condicions per a la prestació del servei.
 - Drets i obligacions per a la prestació del servei així com autorització per a la cessió i el tractament de dades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la normativa que la desplega.
 - Condicions de pagament: cost del servei i import del copagament, si escau, amb especificació de les dades bancàries per a la domiciliació.
 - Informació sobre l'enquadrament d'acord amb la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Actuacions davant incidències, conflictes, queixes i reclamacions.
 - Signatura de la persona usuària i el representant de l'entitat adjudicatària.

4.2.2. Criteris d'intervenció

- a) L'entitat prestadora del servei està obligada a atendre totes les propostes d'alta, llevat que no es pugui localitzar la persona usuària, cas en què ha de comunicar-lo a la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Amb caràcter general, la Direcció General d'Atenció a la Dependència atén les propostes d'alta segons la prioritat següent: grau de dependència (de major a menor) i, a igual grau, capacitat econòmica de la persona sol·licitant. En cas d'igual grau de dependència i capacitat econòmica, l'ordre de prelación ve establert per la data de sol·licitud del reconeixement de la situació de dependència i les prestacions corresponents.
- b) L'entitat prestadora del servei ha d'atendre les propostes d'alta segons l'ordre establert des de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- c) L'entitat prestadora del servei ha de registrar i custodiar el document contractual i l'expedient de la persona usuària, que poden ser requerits, en qualsevol moment, per l'Administració. En cas de baixa del servei, l'entitat prestadora del servei ha de conservar l'expedient durant el temps establert legalment.
- d) Amb caràcter general, el servei s'ha de dur a terme en el domicili determinat com a residència habitual de la persona usuària. Se n'exclouen les persones usuàries que es traslladin a altres domicilis per raó de vacances, obres, etc. En cas d'absència de la persona usuària al domicili en l'horari acordat, l'entitat prestadora del servei pondran aquesta circumstància en coneixement del treballador social de referència a l'objecte que aquest professional pugui demanar a l'usuari els motius de l'absència i



informar posteriorment a l'entitat prestadora del servei de les actuacions dutes a terme.

- e) En tot cas, s'ha de facturar una hora completa del servei perquè la persona usuària aboní la part que li correspon de copagament, a excepció de situacions imprevistes (hospitalització o similars). La persona usuària ha de facilitar l'accés al domicili per a la prestació del servei o la supervisió tant als tècnics de l'entitat prestadora del servei com de la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Queda prohibit el lliurament de claus (a excepció de causes excepcionals amb l'autorització prèvia de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern Balear).
- f) En situacions d'incidències en la prestació del servei, l'entitat prestadora del servei n'ha d'informar la persona usuària amb la màxima antelació possible, i ha de comunicar aquestes incidències a la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

4.2.3. Intensitats

La intensitat de la prestació, establerta en hores mensuals d'atenció, ve determinada en el programa individual d'atenció, d'acord amb la normativa vigent, i la Direcció General d'Atenció a la Dependència de l'Administració autonòmica n'ha d'informar l'entitat prestadora del servei mitjançant la resolució de concessió de la prestació.

El programa individual d'atenció ha de diferenciar les hores relatives a necessitats domèstiques o de la llar de les d'atenció personal per a les activitats de la vida diària.

Els serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar s'han de prestar conjuntament amb els serveis d'atenció personal per a les activitats de la vida diària. Excepcionalment, i de manera justificada, es poden prestar separatament si ho disposa el programa individual d'atenció, i la Conselleria competent en matèria de dependència ha de motivar aquesta excepció en la resolució de concessió de la prestació.

Les hores per cada grau són les que determina l'annex II del Reial decret 1051/2013, de 27 desembre, pel qual es regulen les prestacions del SAAD, establertes per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, el qual estableix, textualment:

ANNEX II

Intensitat del servei d'ajuda a domicili segons grau de dependència

- Grau III. Gran dependència: entre 46 i 70 hores mensuals.
- Grau II. Dependència severa: entre 21 i 45 hores mensuals.
- Grau I. Dependència moderada: màxim 20 hores mensuals.



4.2.4. Horaris del servei i vacances

L'horari habitual del servei ha de ser de dilluns a divendres, de 7.00 a 22.00 hores, i el dissabte, de 7.00 a 15.00 hores. La jornada de treball s'ha de desenvolupar preferentment en jornada continuada.

Segons el pla de treball, en casos de necessitat de la persona usuària en què no es disposi d'altres suports, i amb l'autorització de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, es pot prestar el servei fora dels horaris anteriorment esmenats. És a dir, els dissabtes, de 15.00 a 21.30 hores, i els diumenges i festius, entre les 9.00 i les 21.00 hores.

En termes generals, les franges horàries per prestar les activitats específiques del servei, que s'han de fixar tenint en compte les necessitats de les persones usuàries, són les següents:

- Aixecar-se: sempre abans de les 10.30 hores.
- Ficar-se al llit: entre les 20.00 i les 22.00 hores.
- Dinar: entre les 13.00 i les 15.00 hores.
- Sopar: entre les 19.30 i les 21.30 hores.
- Acompanyaments: en dies i hores prevists i acordats prèviament.

Les tasques relacionades amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar s'han de prestar en horari ordinari, entre les 8.00 i les 20.00 hores, de dilluns a divendres.

L'entitat prestadora del servei és la responsable de controlar la presència dels treballadors al domicili de la persona usuària del servei i de substituir el personal que està de vacances per no alterar el bon funcionament del servei.

4.2.5. Tramitació de modificacions, suspensions temporals, renúncies voluntàries i baixes

En cas de modificació de les condicions del servei establertes pel programa individual d'atenció (intensitat del servei), es procedirà de la mateixa manera que en el cas d'alta al servei: la Direcció General d'Atenció a la Dependència ho comunicarà a l'entitat prestadora del servei mitjançant una alerta de modificació en l'aplicació informàtica. L'entitat prestadora del servei pot modificar la distribució horària en la prestació del servei, sempre que sigui per cobrir les necessitats d'atenció de la persona usuària. En aquest cas, la informació s'ha de registrar en l'aplicació informàtica.

En cas de suspensió temporal de la prestació del servei per absència temporal obligada del domicili, és a dir, per causes no imputables a la persona usuària (hospitalització, ingrés residencial d'estada temporal, etc.) o per absència temporal voluntària del



domicili, és a dir, per causes imputables a la persona usuària (vacances, viatges etc.), la persona usuària ho ha de comunicar a l'entitat prestadora del servei amb l'antelació suficient per suspendre el servei, i no comporta cap dret econòmic per a l'entitat prestadora del servei. El període màxim de suspensió temporal de la prestació és de sis mesos. Així mateix, es pot sol·licitar el reinici de la prestació del servei amb una antelació de set dies naturals.

La renúncia voluntària parcial o total de la prestació del servei, és a dir, la renúncia d'una part o de la totalitat de les hores que reconeix el programa individual d'atenció, l'ha de presentar la persona usuària o el seu representant legal, per escrit i segons el model determinat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, i l'ha de lliurar a l'entitat prestadora del servei. L'entitat prestadora del servei n'ha d'arxivar una còpia en l'expedient, i ha de lliurar l'original a la Direcció General d'Atenció a la Dependència i reflectir aquesta actuació en el sistema d'informàtic.

De la mateixa manera, en cas de baixa o cessament definitiu del servei, la Direcció General d'Atenció a la Dependència n'ha d'informar amb una alerta de baixa del servei en el sistema informàtic. Són causes de baixa definitiva les que estableix la legislació vigent a la comunitat autònoma en matèria de prestació de serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència de les Illes Balears i, si no n'hi ha, els supòsits següents:

- Defunció de la persona usuària.
- Canvi de programa individual d'atenció amb assignació d'una altra prestació incompatible amb el servei d'ajuda a domicili (p. ex., ingrés residencial).
- Trasl·lat definitiu a un altre municipi fora de l'àrea de prestació del servei.
- Trasl·lat definitiu a una altra comunitat autònoma.
- Exhaustiment del termini màxim de suspensió temporal (sis mesos) sense justificació, o trasllat indefinit de residència.
- Incompliment d'alguna de les condicions o dels requisits específics exigits que determinen el dret al servei
- Incompliment de la coresponsabilitat que correspon a la persona usuària que dificulti o faci inviable la prestació del servei. En aquest cas, l'entitat prestadora del servei ha de comunicar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència els motius que fan inviable la prestació del servei.
- Renúncia expressa de la persona usuària o del seu representant legal a continuar rebent el servei concedit.

En el procés de baixa definitiva, l'entitat prestadora del servei ha de tenir en compte que la sol·licitud es pot notificar per diferents vies:

- La persona usuària, o els seus familiars, ho comunica per escrit directament al treballador o treballadora social responsable del seu expedient de dependència en el seu centre de serveis socials. En aquest cas, el treballador o treballadora social



ha de proposar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la baixa definitiva de la prestació del servei.

- La persona usuària, o els seus familiars, presenta la sol·licitud de baixa al registre de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- La persona usuària, o els seus familiars, ho comunica per escrit directament a l'entitat prestadora del servei. En aquest cas, l'entitat prestadora del servei ha de proposar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la baixa definitiva de la prestació del servei mitjançant la seva introducció en el sistema informàtic, a l'objecte de ser validat per l'esmentada Direcció General.

4.2.6. Incidències i reclamacions sobre la prestació del servei

L'entitat prestadora del servei ha de disposar d'un dispositiu que garanteixi l'atenció de les incidències i les reclamacions durant l'horari de prestació del servei, per dur a terme les accions correctores pertinents.

Així mateix, l'entitat prestadora del servei ha de notificar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació d'incidències que es produeixin respecte a les altes i les baixes de les persones usuàries, així com les relacionades amb la gestió del servei i la resolució de les queixes i les reclamacions.

4.2.7. Registres i protocols que ha de desenvolupar l'entitat prestadora del servei

L'entitat prestadora del servei, en compliment de la legislació en matèria de protecció de dades, ha de tenir i mantenir una base de dades que contingui la informació següent:

- Dades personals de la persona usuària o el seu cuidador o cuidadora.
- Dades relatives a la situació sociosanitària i de l'entorn sociofamiliar.
- Dades relatives a l'habitatge: accessibilitat, salubritat, etc.
- Dades relatives a la intervenció: acord/contracte de la intervenció, professional de referència, pla de treball, horari, tipus d'atenció, equip professional, recursos i prestacions, i incidències.
- Data d'alta i de baixa del servei.
- Seguiment i avaluació de la intervenció.

L'entitat prestadora del servei ha de tenir, com a mínim, els protocols d'actuació següents:

- a) Protocols d'inici i final del servei:
 - D'alta i adaptació al servei.
 - De baixa en el servei.
- b) Protocols de prestació del servei:



- De valoració (escales de valoració d'autonomia funcional, de les AIVD, de situació de risc de gent gran, etc.).
 - D'atenció personal (prevenció de caigudes, higiene personal, prevenció de riscos i intervenció de la incontinència, cures a persones enllitades, prevenció d'úlceres per pressió, etc.).
 - D'atenció a necessitats en el domicili.
 - De suport psicosocial.
- c) Protocols de seguiment i control del servei:
- De comunicacions.
 - De visites de seguiment del servei.
 - De coordinació, supervisió i suport al personal d'atenció directa.
 - De control d'horaris i canvis de personal.
 - D'actuació davant d'absències domiciliàries.
- d) Protocols de satisfacció i millora:
- D'atenció a incidències i reclamacions sobre la prestació del servei.
 - De mesura del nivell de satisfacció i de millora.

4.3.Participació econòmica de les persones usuàries

Les persones usuàries participaran en el finançament del servei segons la seva capacitat econòmica i el cost del servei, d'acord amb la normativa autonòmica sobre la determinació de la capacitat econòmica i la participació en els costos.

Correspon a l'entitat prestadora del servei el cobrament del copagament que ha d'abonar cada persona usuària mensualment segons el nombre d'hores prestades i la modalitat, amb la justificació corresponent. Aquesta aportació s'ha de descomptar del cost total per facturar a l'Administració.

5. Recursos humans

5.1. Aspectes generals

Pel que fa als recursos humans, l'entitat prestadora del servei ha d'assumir:

- a) La selecció i la gestió del personal (cobertura del servei, baixes, vacances, incidències, etc.). L'entitat prestadora del servei és la responsable del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment corresponguin a la Comunitat Autònoma.
- b) La dotació del personal suficient i necessari per poder gestionar el servei amb qualitat i eficiència d'acord amb les ràtios que estipula l'article 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de



coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainular per a aquests sectors de població, cobrint les absències per vacances o absències laborals i comunicant els canvis a la persona usuària per evitar problemes en la continuïtat del servei.

- c) La formació continuada, la supervisió i el suport tècnic al personal que garanteixi la qualitat en la prestació. En el cas de personal amb discapacitat, ha de disposar de llocs de treball adaptats adequadament, que compleixin la normativa pertinent.

5.2. Funcions i ràtios dels professionals del Servei d'Ajuda a Domicili

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb el personal següent:

Director o directora del servei

És el màxim responsable del servei d'ajuda a domicili, encarregat de planificar, dirigir, gestionar i avaluar el compliment dels objectius així com l'assignació dels recursos necessaris per garantir la prestació del servei, d'acord amb aquest Plec de condicions tècniques. Entre les funcions específiques que li corresponen, hi ha les següents:

- Interlocució general amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- Gestió del personal: selecció, organització, resolució de les dificultats de gestió i atenció.
- Gestió econòmica i control de la qualitat del servei.
- Elaboració de la memòria anual de gestió del SAD.

Es un professional que s'imputa econòmicament al servei amb una jornada de 8 hores a la setmana.

Coordinador tècnic del servei

És el responsable tècnic de la programació, la coordinació i la gestió del servei, a més del seguiment, la supervisió i el suport al treball dels treballadors familiars/dels auxiliars d'ajuda a domicili.

Entre les seves funcions específiques, es defineixen les següents:

- Interlocució tècnica amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- Direcció de la gestió del servei en el seu àmbit territorial.
- Coordinació amb el treballador o treballadora social responsable de l'elaboració del programa individual d'atenció de dependència.
- Planificació i organització del treball del servei mitjançant una adequada programació d'objectius i racionalització del treball.



- Execució de les activitats administratives i informàtiques pròpies, mantenint actualitzat el sistema de registre d'expedients i de seguiment del servei.
- Valoració de la situació personal, familiar i social de la persona usuària, conjuntament amb el treballador familiar/ l'auxiliar d'ajuda a domicili quan es consideri oportú.
- Presentació inicial del treballador familiar/ l'auxiliar d'ajuda a domicili i del servei en el domicili de la persona usuària (no es pot iniciar cap servei sense la presentació prèvia per informar les persones usuàries de les característiques del servei segons l'acord del programa individual d'atenció de dependència, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta o incidència a l'entitat prestadora del servei i a la Direcció General d'Atenció a la Dependència).
- Signatura del contracte de prestació d'atenció domiciliària amb la persona usuària, en què s'acorden les condicions del servei.
- Organització, direcció i coordinació del personal al seu càrrec mitjançant una adequada programació d'objectius i racionalització del treball.
- Coordinació del programa, informant amb diligència el o la professional de referència de la persona usuària i la Direcció General d'Atenció a la Dependència de qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació del servei acordat, i fent-ne el seguiment.
- Avaluació de l'evolució de les persones usuàries i l'acompliment dels objectius del pla de treball, supervisant i donant suport a les funcions dels treballadors familiars/ auxiliars d'ajuda a domicili individualment o en grup, mitjançant reunions periòdiques per estructurar la dinàmica de l'activitat.
- Participació en reunions periòdiques amb els tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència per mantenir un curs fluid d'informació sobre el desenvolupament del servei
- Elaboració d'informes de les persones usuàries, així com planificació, avaluació i realització de propostes de futur del servei.
- Qualsevol altra funció no detallada anteriorment i que indiqui la legislació específica vigent.

Respecte al perfil professional, ha de tenir la diplomatura o el grau universitari en treball social, i un mínim d'un any d'experiència professional acreditada en la coordinació d'aquesta tipologia de serveis.

El treballador social estarà contractat a jornada completa o parcial en funció de les hores concertades, amb una ràtio de 1 TS per cada 2.500 hores o fracció equivalent.

Treballador o treballadora familiar o professionals d'atenció directa domiciliària

És la persona responsable d'executar les tasques del programa de treball individual o familiar assignat, amb l'objectiu de garantir la cobertura de les necessitats de les persones usuàries. Les activitats són, en general, les que descriu l'apartat 4.1 d'aquest Plec,



sempre en compliment de la legislació reguladora de la prestació i del conveni laboral específic:

- Actuacions d'atenció personal relacionades amb la cura i la higiene personal així com amb la participació en activitats convivencials.
- Constatació de les necessitats, registrant les mancances detectades i informant-ne.
- Comunicació a l'equip del SAD de les noves demandes que es generin en les visites domiciliàries establertes.
- Foment de la higiene, la cura personal i l'ordre.
- Atenció al subministrament i la reposició de productes.
- Control d'hàbits alimentaris de la persona usuària: planificar menús i comprovar-ne el compliment, i ajudar a la ingesta d'aliments.
- Contribució a la mobilitat i al manteniment físic i psíquic de la persona usuària.
- Control de la medicació prescrita i detecció de problemes de salut.
- Comunicació al coordinador o coordinadora de les incidències i les anomalies en el desenvolupament de la seva tasca.
- Suport psicosocial per a la integració social: entreteniment personal, companyia, conversa, jocs, activitats psicomotrius, etc.
- Gestió de les necessitats de manteniment de la llar i d'atenció domèstica (suport i neteja de l'habitatge, compres a compte de la persona usuària, elaboració dels menús segons la prescripció dietètica, etc.).
- Acompanyament a la persona usuària en gestions fora de la llar i suport en les activitats normals de la persona usuària en el seu entorn, visites familiars o activitats d'oci.
- Altres tasques de la vida quotidiana domèstica per a les quals la persona usuària es vegi incapacitada i que el o la professional responsable del cas determini.

El perfil dels professionals d'atenció directa al domicili és el que estableix l'article 17 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, inclosa la modificació que hi introdueix el Decret 54/2013, de 5 de desembre.

L'entitat prestadora del servei ha de disposar del personal qualificat suficient per garantir la cobertura de la gestió del servei, així com per poder donar resposta a les incidències diàries que es puguin produir. Les ràtios s'han d'ajustar en el que es preveu a l'article 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny.

Terapeuta ocupacional/fisioterapeuta

Aquests professionals són els encarregats de capacitar a les persones usuàries per desenvolupar les activitats de la vida diària amb un major grau d'autonomia.



Participaran en l'equip multiprofessional per a la realització de proves o valoracions relacionades amb la seva especialitat professional.

Entre les seves funcions específiques, es defineixen les següents:

- Valorar les capacitats funcionals i cognitives de la persona.
- Valorar i assessorar sobre la necessitat de productes de suport i posterior entrenament amb els mateixos a les persones ateses i a les treballadors familiars/ l'auxiliar d'ajuda a domicili.
- Estudiar i fer propostes d'adaptació de l'entorn i eliminació de barreres arquitectòniques en el domicili de l'usuari.
- Aconsellar sobre la manera de realitzar les activitats bàsiques de la vida diària per afavorir l'autonomia i evitar sobrecàrregues.
- Informar sobre tècniques de comunicació adequades.

La ràtio de terapeuta ocupacional/fisioterapeuta és d'1 professional per cada 5.000 hores concertades o fracció equivalent. La figura professional que es contractarà preferentment serà la de terapeuta ocupacional. Si no fos possible contractar un terapeuta ocupacional, per manca d'oferta en els serveis d'ocupació, es podrà contractar un fisioterapeuta.

6. Control, seguiment i avaluació del servei

El control i el seguiment del concert és a càrrec de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

6.1. Espais de coordinació

Per garantir la coordinació adequada entre l'entitat prestadora del servei i la Conselleria d'Afers Socials i Esports per a la prestació dels serveis, tant globalment com territorialment, s'estableixen els nivells de coordinació següents:

1. Coordinació general del servei.
2. Coordinació tècnica del servei.

6.1.1. Coordinació general del servei

El director o directora del servei de l'entitat prestadora del servei és el responsable davant l'administració de dur a terme la coordinació general del servei, la qual té per finalitat fer el seguiment del servei i avaluar-ne el grau d'acompliment, resoldre les possibles incidències en relació amb el desenvolupament del concert i traslladar a l'entitat prestadora del servei les consideracions, les instruccions, els protocols i els procediments, i assegurar-ne l'aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.



La Conselleria d'Afers Socials i Esports designarà la persona que participarà en representació de l'Administració en aquest nivell de coordinació per tal de analitzar el funcionament del servei, la distribució de recursos, l'estat d'execució, l'acompliment dels protocols d'actuació, i elaborar, s'escau, les propostes de millora que considerin oportunes. Aquesta coordinació s'ha de fer un cop l'any, i totes les vegades que sigui necessari per les circumstàncies.

6.1.2. Coordinació tècnica del servei

El coordinador tècnic o coordinadora tècnica de l'entitat prestadora del servei ha de mantenir reunions de coordinació amb els tècnics de referència de dependència i dels serveis socials de cada territori, si escau, a l'objecte d'establir els criteris de priorització dels casos per fer el seguiment. Així mateix, s'ha de fer una reunió de coordinació tècnica sempre que sigui necessari per les característiques del cas, les incidències esdevingudes, les derivades d'una situació d'urgència o d'una situació sobrevinguda, així com la revisió de la llista d'espera.

El coordinador tècnic o coordinadora tècnica ha d'aportar a la reunió la informació necessària de cada persona usuària per revisar l'acompliment dels objectius establerts en el pla de treball individual.

6.2. Informació i avaluació del servei

L'entitat prestadora del servei està obligada a facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti la Direcció General d'Atenció a la Dependència per garantir-ne el control d'execució i la qualitat en qualsevol moment.

L'entitat prestadora del servei ha de presentar mensualment, en format electrònic, la informació relativa a la prestació del servei mitjançant l'aportació de la documentació següent:

- Factura del mes en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les hores realitzades durant el mes de facturació.
- A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signat pel representant legal de l'entitat prestadora del servei, una relació detallada dels usuaris, mitjançant un arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, que ha de contenir els conceptes següents: "Nom i cognoms, DNI/NIE, grau reconegut de dependència, tipus de prestació, nombre d'hores d'atenció mensual, tarifa aplicada, cost total mensual del servei, copagament (€/hora) del servei, copagament total mensual del servei, i cost líquid mensual del servei".



L'entitat prestadora del servei ha de presentar, anualment, una memòria de gestió tècnica del servei d'ajuda a domicili.

Així mateix, l'entitat prestadora del servei està obligada a conservar durant l'any de vigència d'aquest concert la relació dels documents de conformitat signats pels usuaris en els que consta la conformitat amb el total d'hores de servei d'ajuda a domicili realitzades cada mes.

7. Obligacions de les parts

7.1. Obligacions de l'entitat prestadora del servei

1. Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, que ha de dur a terme amb l'organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar la prestació objecte del concert, amb la qualitat i l'eficàcia degudes.
2. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest Plec.
3. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació del servei marcats per la Conselleria d'Afers Socials i Esports.
4. Adequar la seva activitat a tota la normativa i les instruccions que emeti la Comunitat Autònoma de les Illes Balears relacionada amb la gestió del servei.
5. Garantir la prestació òptima del servei i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb el programa individual d'atenció, per a la qual cosa contractarà el personal necessari, el qual ha de complir els requisits de titulació o capacitació professional necessaris per poder prestar els dos tipus de tasques que l'execució d'aquest concert comporta. El personal esmentat dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei, la qual té tots els drets i deures inherents a la qualitat de patró i ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals. A la vegada, ha de respectar totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva que siguin d'aplicació al personal que presta el servei.
6. Garantir la cobertura diligent de les baixes que es puguin produir, evitant canvis innecessaris en el servei i garantint la màxima estabilitat del personal que el presta per minimitzar els efectes que els canvis, les rotacions i les substitucions puguin suposar per a les persones usuàries. Les hores corresponents a serveis que s'hagin deixat de prestar per raó de malaltia no es poden facturar. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'entitat prestadora del servei d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis. En cas de malaltia, el termini màxim per fer la substitució és de 24 hores. En cas de substitució, l'entitat prestadora del



servei ha de facilitar al personal substitut les dades de la persona usuària i tota la informació necessària per garantir el seguiment del pla de treball establert.

7. Garantir una resposta, en el termini màxim de quinze dies naturals, a les demandes d'alta d'atenció a noves persones usuàries que es facin des de la Direcció General d'Atenció a la Dependència mitjançant l'aplicació informàtica.

8. Presentar puntualment la informació i les dades del servei que sol·liciti la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

9. Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema informàtic previst per la Conselleria d'Afers Socials i Esports per incorporar les dades de gestió dels casos del servei d'atenció domiciliària.

10. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el concert, participant en les comissions i les reunions que especifica aquest Plec de condicions així com en altres que es puguin convocar.

11. Informar dels canvis que es produeixin en la situació i l'estat de la persona usuària que afectin l'atenció de les seves necessitats.

12. Comunicar les baixes, les incidències o les queixes que es produeixin entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu. L'entitat prestadora del servei ha de comunicar la informació (incorporant-la directament en el sistema informàtic DISDEP o el mitjà telemàtic que es determini) sobre la prestació del servei (dates d'alta i de baixa, professional que ha de dur a terme el servei, horari d'atenció, etc.).

13. Fer la facturació mensual per a les persones beneficiàries, d'acord amb els preus de referència del servei i la participació econòmica que hagi establert l'Administració en cada cas. Recaptar mensualment les quanties de participació econòmica dels usuaris del servei.

14. Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i la qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que la Conselleria d'Afers Socials i Esports consideri oportuns.

15. Dur a terme les funcions de formació, supervisió i suport tècnic del personal propi.

16. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques, si s'escau, dels centres de formació de professionals del treball directe al domicili, segons la normativa i el procediment establert, perquè l'aprovi la Direcció General d'Atenció a la Dependència.



17. Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats que la Conselleria d'Afers Socials i Esports consideri d'interès social, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral.

18. Assumir la responsabilitat del funcionament correcte del servei i dels danys que el personal pugui patir o ocasionar per qualsevol causa en el domicili de les persones usuàries i, per tant, disposar d'una assegurança per cobrir la responsabilitat civil. L'entitat prestadora del servei també s'ha de fer càrrec d'una assegurança d'accidents per a les persones beneficiàries de les activitats promogudes des del servei. Igualment, és responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes que denunciï davant l'autoritat competent la persona usuària afectada. L'entitat prestadora del servei ha de garantir la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas que es provin els fets denunciats.

19. Vetllar perquè el personal no assumeixi la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica de les persones usuàries. L'entitat prestadora del servei és responsable d'aquest compliment.

20. Adoptar les mesures necessàries i establir les de contractació laboral que afavoreixin la permanència del personal a l'efecte de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació d'acord amb la normativa laboral.

21. Garantir el contacte de la persona usuària amb l'entitat prestadora del servei o de l'entitat prestadora del servei amb la persona usuària per facilitar un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar el servei.

22. Uniformar el personal amb, com a mínim, dues bates o bruses i calçat apropiat, que s'han d'adaptar de manera adequada als climes d'estiu i d'hivern, els equips de protecció individual i les eines necessàries per a l'exercici de la professió (guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient i de conformitat amb els protocols de riscos laborals). L'uniforme no ha de portar cap altra identificació que la targeta amb el nom i els cognoms del o la professional, i el logotip de l'entitat, el de Conselleria d'Afers Socials i Esports i el de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.

23. Informar la Conselleria d'Afers Socials i Esports de qualsevol actuació que involucri les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions establertes prèviament en aquest Plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

24. Garantir el compliment de la normativa en matèria de prevenció, formació, mesures i avaluació de riscos laborals, disposant d'un pla de prevenció i d'una persona responsable de la coordinació en aquesta matèria.

25. Elaborar una memòria de gestió tècnica anual del servei.



7.2. Obligacions del titular del servei (Conselleria d'Afers Socials i Esports)

1. Garantir l'autonomia de gestió de l'entitat prestadora del servei en els marges de les condicions que defineix aquest Plec de condicions.
2. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre les persones usuàries, emplenada degudament (la petició d'alta al servei, el programa individual d'atenció, el copagament de la prestació per part de la persona usuària, etc.), perquè es pugui iniciar el servei.
3. Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei qualsevol qüestió relativa a la persona usuària que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses o contagioses, malalties mentals o drogodependències.
4. Informar amb diligència de les modificacions en relació amb els circuits i els criteris de treball que afectin la prestació del servei d'ajuda a domicili.

8. Titularitat i difusió del servei

La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon a la Conselleria d'Afers Socials i Esports. Tota publicitat o difusió del servei ha de tenir el vistiplau previ de la Conselleria.

Correspon a la Conselleria d'Afers Socials i Esports la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'entitat prestadora del servei elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del concert. En tota la documentació ha de constar la titularitat pública del servei. La Conselleria d'Afers Socials i Esports indicarà, a l'inici del concert, l'estructura, el contingut i el logotip que ha de constar en tots els documents de registre i en la imatge externa del servei.

9. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

L'entitat prestadora del servei i el personal corresponent han de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i, especialment, els articles relacionats amb el tractament automatitzat de dades i les mesures de seguretat dels fitxers informatitzats en què constin dades de caràcter personal de nivell alt.



L'entitat prestadora del servei no pot obtenir, sota cap circumstància, altres dades de les persones usuàries (escrites, enregistrades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) que les aportades per la Conselleria d'Afers Socials i Esports. La cessió només es fa temporalment per dur a terme la prestació del servei, tal com estableix el concert de serveis subscrit.

El contingut de la base de dades i els arxius per executar el concert són propietat de la Conselleria d'Afers Socials i Esports, i l'entitat prestadora del servei es compromet a destruir les dades cedides i no conservar-ne cap còpia un cop finalitzat el concert vigent.

Aquestes dades no es poden aplicar ni utilitzar per a cap finalitat diferent de les que constin en el concert i, a més, no es poden comunicar a terceres persones, ni tan sols per conservar-les. Qualsevol ús indegut de les dades és responsabilitat de l'entitat prestadora del servei, de manera que la Conselleria d'Afers Socials i Esports en queda exempta.

Palma, 30 de juny de 2020

El director general d'Atenció a la Dependència

Gregorio Molina Paniagua

