



EXTRACTE

MODEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE CONFORMEN EL PROCEDIMENT A SEGUIR PER L'ACREDITACIÓ DE CENTRES RESIDENCIALS ASSISTITS PER ACOLLIR USUARIS AMB DRET A PRESTACIÓ ECONÒMICA VINCULADA A SERVEI (PEVS) D'ACORD AMB LA LLEI 39/2006 DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA. REQUERIMENTS MÍNIMS.

Preàmbul

El servei residencial assistit haurà de:

- Estar inscrit en el Registre d'Entitats, Servei i Establiments socials del Departament de Benestar Social i Família i estar en funcionament.

Criteris i condicions generals en relació amb l'organització i el funcionament del servei de residència assistida per a gent gran

SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA

Definició:

Serveis d'acolliment residencial amb caràcter permanent o temporal, i d'assistència integral a les activitats de la vida diària per a persones grans amb dependència.

Destinatari:

Persones grans dependents, que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària, que necessiten constant atenció i supervisió i que les seves circumstàncies socials i familiars requereixen la substitució de la llar.

Objectius:

Facilitar un entorn substitutiu de la llar adequat i adaptat a les necessitats d'assistència. Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.

La residència assistida presta els seus serveis les 24 hores del dia tots els dies de l'any.

El servei objecte d'aquest contracte per a la residència es concreta, entre d'altres, en les prestacions i actuacions següents:

- a) Àrea assistencial: Comprèn les actuacions per a la realització de les activitats de la vida diària, l'atenció personal, la higiene individual, i les actuacions adreçades a la prevenció i la contenció del deteriorament físic i psíquic o social que afavoreixin el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord amb les necessitats de les persones usuàries.
- b) Àrea d'integració i suport personal, familiar i social: Actuacions adreçades al suport personal, familiar i social, i a fomentar la interrelació amb familiars i amistats.
- c) Àrea de serveis generals: Comprèn la neteja i bugaderia de l'aixovar del centre, l'allotjament, manutenció, bugaderia i repàs de la roba personal de les persones usuàries.

- **Serveis bàsics**

Els serveis d'acolliment residencial per a persones grans dependents han d'oferir els serveis bàsics que estableix la normativa vigent, i més concretament:

- Allotjament
- Acolliment
- Manutenció
- Supervisió i/o suport a la cura personal i a les activitats de la vida diària:
 - Supervisió i suport per a l' higiene personal (bany, dutxa, rentar-se el cap, pentinar-se, tallar ungles, afaitar-se, depilar-se), vestit, enllitar...
 - Supervisió i suport per realitzar el àpats (manejar coberts i estris, manejar gerres i gots, tallar la carn...). Provisió del material necessari per a la seva realització: estris adaptats ...
 - Bugaderia i repàs de la roba personal.
 - Administració de la medicació.
 - Contenció en situació de crisi.
- Provisió de productes d'higiene personals bàsics i de tots els estris de caràcter genèric, necessaris per a la realització de la higiene personal (gel, xampú, pasta de dents, crema hidratant ...).
- Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.
- Fisioteràpia (no de tractament sanitari per patologia aguda)
- 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.
- Assessorament i supervisió.
- Assessorament i suport per a la gestió de l'adquisició d'ajuts tècnics.
- Atenció conductual.
-
- Els serveis bàsics són els obligatoris i estaran sotmesos al règim de contraprestació de preus que determini la normativa vigent.

- **Serveis opcionals**

S'entén com a serveis opcionals tots aquells que no estiguin inclosos a l'apartat anterior, i que no siguin necessaris per a la seva provisió, i que la persona usuària o la seva família pugui optar voluntàriament i de forma individualitzada perquè li siguin facilitats o no:

- Tots aquells que no formen part del programa d'activitats.
- Préstec d'ajuts tècnics.
- Transport per a la realització d'activitats que no formen part dels serveis bàsics. Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, compres etc.), préstecs ajuts tècnics o gestió de compres
- Reflexologia, massoteràpia, quiromassatge
- Braçalet identificatiu alarmit
- Hemeroteca
- Perruqueria
- Podologia

- En general, tots aquells serveis que no estiguin inclosos a l'apartat de servei bàsics, i que no siguin necessaris per a la seva provisió.

Els serveis addicionals i opcionals i se'ls ha de donar la corresponent publicitat interna . I, els seus preus, han de figurar en el tauler d'anuncis en un espai concorregut.

Els serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària seran d'us voluntari.

Els serveis addicionals al plec i opcionals per a la persona usuària hauran d'estar descrits per part de l'entitat, i figuraran els tipus de serveis que ofereix, i els contractats amb els usuaris o famílies segons el contracte assistencial.

La persona gran o familiar de referència podrà reclamar al Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Benestar Social i Família en cas de prestació inadequada d'aquests serveis.

Accés als serveis de les persones grans dependents

- Les persones amb resolució del Programa Individual d'Atenció (en endavant PIA) de prestació econòmica vinculada , d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de "Promoció de la Autonomia Personal i Atenció a las persones en situació de dependència", rebran la notificació en el seu domicili i podran realitzar l'ingrés en els centres autoritzats a tal efecte.
- No hi haurà període de prova.
- L'establiment ha de facilitar a la persona gran i a la seva família, abans del seu ingrés, el contracte assistencial i el reglament de règim interior.
- L'entitat ha de comunicar a la SISAP, en el termini de 24 hores, mitjançant el sistema que s'estableixi i per mitjans electrònics, les altes, les baixes, de les persones amb prestació econòmica vinculada al servei.

Recursos humans

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest procediment , l'establiment haurà de tenir per cadascun dels serveis contractats, els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques, garantint l'atenció dels usuaris.

En tot moment es garantirà la presència física continuada, tal i com s'estableix al Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

Requeriments mínims de professionals d'atenció directa:

Es considera personal d'atenció directa els auxiliars de gerontologia o equivalent, educador/a social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, diplomada en treball social, diplomada en infermeria, metge/ssa, i psicòleg/loca.

El personal auxiliar de gerontologia, que presta el suport a les activitats de la vida diària, ha de tenir la formació adequada en aquest àmbit o bé l'acreditació de competència. Cas que no fos així l'empresa contractant es compromet a garantir aquesta formació.

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

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

Ràtio de professionals del servei de residència assistida.

La dedicació de professionals d'atenció directa caldrà que s'ajusti al grau de dependència que resulti de les places ofertades, d'acord amb les ràtios següents:

Professionals	Hores any usuari		
	Nivell baix	Nivel mig	Nivell alt
Grup gerocultos	420	450	580
Grup sanitari	54	105	115
<i>metge /essa</i>	0	10	10
<i>diplomats infermeria</i>	37	60	70
<i>fisioterapeuta</i>	17	35	35
Grup social	34	56	68
<i>treballador social</i>	17	17	17
<i>terapèuta ocupacional</i>	0	5	17
<i>educador social</i>	17	17	17
<i>psicòleg/loga</i>	0	17	17
Total hore any	454	506	648
Ràtio atenció directa	0,28	0,34	0,42

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

Professionals	Hores any usuari		
	Grau I - nivell baix	Grau II - Nivell mig	Grau III - Nivel alt
Grup gerocultor	420	450	580
Grup sanitari	54	90	95
<i>metge / essa</i>	0	10	10
<i>diplomat infermeria</i>	37	60	70
<i>fisioterapeuta</i>	17	20	15
Grup social	34	37	41
<i>treballador/a social</i>	17	12	12
<i>terapeuta ocupacional</i>	0	5	9
<i>educador/a social</i>	17	10	10
<i>psicòleg/loga</i>	0	10	10
Total hores any	508	577	716
Ràtio mínima d'atenció directa	0,28	0,32	0,39

Als efectes del càlcul d'hores es considera que els professionals dels establiments residencials es poden agrupar en el grup de gerocultors/res, grup sanitari (metge/essa, diplomada en infermeria i fisioterapeuta) i en grup social (treballador/a social, psicòleg, terapeuta ocupacional i educador/a social).

S'estableix un mínim d'hores de cobertura del 75% per a cada grup (no per a cada perfil professional). La resta d'hores s'adreçaran a l'atenció directa preferentment mitjançant els/les gerocultors/res. En cap cas això ha de suposar reducció del número d'hores global ni de ràtios.

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

La resta d'hores s'adreçaran a l'atenció directa mitjançant els gerocultors/res amb un import equivalent. En cap cas això ha de suposar reducció del número d'hores global ni de les ràtios de personal, tal i com s'assenyala al paràgraf anterior, si més no, tot el contrari, permetrà la formalització de contractes a jornada completa o a més dedicació, en la mesura de les necessitats del centre.

La ràtio exigida serà la mitja ponderada en funció del nivell d'intensitat d'atenció de les persones grans dependents. Serà exigible per a totes les places ocupades com a residència assistida estimant que les persones amb règim privat conserven la mateixa ponderació de nivells d'intensitat d'atenció.

Funcions del personal d'atenció directa

Es considerarà personal d'atenció directa els professionals amb la titulació adient per donar atenció personal, sanitària, psicològica i social, a més del director tècnic de l'equipament.

Pel que fa als professionals d'atenció directa, els perfils professionals i aptitudinals, la titulació mínima d'accés i la formació teòric pràctica específica necessària estan recollides en el document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en Formació en l'Àmbit de l'Acció Social i es poden trobar a la web del Departament de Benestar Social i Família.

<http://www.gencat.cat/benestarsocialifamilia/professionals/comite/perfils/discapacitat>

El director tècnic

L'establiment ha de comptar amb una persona responsable de la direcció tècnica amb capacitat professional. La figura del director tècnic o coordinador del centre serà fonamental perquè ha de conjugar la vessant tècnica dels tractaments i l'espontaneïtat del tracte que han de rebre els usuaris amb un suport psicològic adequat al personal treballador mantenint alhora l'estructura dinàmica del Centre.

El director tècnic dirigeix el servei d'atenció que han de rebre els usuaris amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives.

La seva absència física ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

Els directors tècnics dels serveis de centres residencials han d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatur universitari de grau mitjà, preferentment, en l'àmbit de les ciències socials i de la salut.

Es respectaran les autoritzacions realitzades en el marc de les disposicions transitòries 1 i 2 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, mentre no hagin canviat de centre.

La seva dedicació, ha de ser com a mínim la prevista a l'article 20.3 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

El director tècnic a més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat per del Decret 176/2000, de 15 de maig, haurà de:

- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent i els descrits en aquesta Ordre.
- Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Benestar Social i Família, en què s'avaluï, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció dels residents. Participar en l'avaluació i gestió del centre.

- Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat dels residents.
- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació. Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions dels usuaris i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als seus drets.
- Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions dels residents i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència dels residents a l'establiment i el respecte als drets dels residents.
- Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris o les seves famílies. Informar a les famílies de tots els temes que els resultin del seu interès.
- Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Departament de Benestar Social i Família.

El responsable higienicosanitari

L'establiment ha de disposar d'un responsable higienicosanitari amb titulació idònia (metge o diplomad d'infermeria), que en garanteixi la correcta organització higienicosanitària.

Aquest responsable pot ser la mateixa persona que l'encarregada de la direcció, sempre que disposi de la titulació adequada o pot recaure en el personal que presta l'atenció sanitària. En aquest cas la seva dedicació s'ha de computar de manera conjunta, als efectes de la dedicació prevista a l'article 20.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. En aquest cas la seva dedicació haurà de ser de 5 hores a la setmana mínimes, independentment del nombre d'usuaris.

L'atenció mèdica dels usuaris, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris disponibles a aquest efecte en la respectiva àrea bàsica de salut, o bé per mitjans propis o subcontractats; en aquests casos, es garantirà la titulació adequada.

El responsable higienicosanitari de l'establiment, a més del disposat a l'article 20.4 del Decret 284/96, modificat pel Decret 176/2000, s'obliga a :

- Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables als usuaris, així com l'adequada distribució i manipulació dels medicaments per part dels curadors.
- Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora de la qualitat assistencial.
- Proposar les mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic dels usuaris i fer-ne el seguiment.
- Dur un registre actualitzat d'usuaris amb incontinència d'esfínters i la mesura o dispositiu més idoni per a la seva correcta atenció.
- Dur un registre actualitzat d'usuaris amb nafres per decúbit, amb indicació de la causa originària, el tractament, la data d'aparició i la data de curació.
- Dur un registre actualitzat de caigudes dels usuaris.

- Contribuir al disseny dels programes de formació continuada del personal de l'establiment.

L'atenció mèdica dels usuaris, quan sigui necessària, s'ha de proporcionar mitjançant els recursos comunitaris disponibles a aquest efecte en la respectiva àrea bàsica de salut, o bé per mitjans propis o subcontractats; en aquests casos, es garantirà la titulació adequada.

L'equip interdisciplinari, format per els auxiliars de gerontologia o equivalent, educador/a social, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, diplomad/da en treball social, diplomad/da en infermeria, metge/ssa, i psicòleg/loga, ha de:

- Elaborar i fer el seguiment del PIA.. L'equip haurà de reunir-se, com a mínim, trimestralment per fer el seguiment del PIA de cada usuari i sempre que hi hagi una variació en l'estat biopsicosocial de la persona, i anualment per fer la revisió del mateix. Per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un Programa d'Atenció Individual Interdisciplinari, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual es registraran els informes, les avaluacions i el programa. En el moment de l'ingrés es farà una valoració completa.
- Planificar, coordinar, fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.
- Elabora i revisar periòdicament els protocols assistencials del centre.
- Elaborar, dissenyat, supervisar i fer el seguiment del programa general d'activitats del centre adreçades a la prevenció, detecció, tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i social, així com del manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona usuària, en el seu entorn, en les relacions personals i familiars i en la relació amb la comunitat.
- Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, facilitant les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- Participar en l'elaboració del pla de formació
- Col·laborar i fer el seguiment del programa de voluntariat del centre.

Personal d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de bugaderia, cuina, neteja, manteniment, administració i direcció. La proporció persona/atès no podrà ser inferior al **0,12**

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

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

L'entitat ha de prestar els serveis d'allotjament i d'alimentació dels residents; en conseqüència vetllarà per la distribució i l'acomodació dels residents en les habitacions, la neteja, la higiene, la supervisió de les mateixes, de les zones comunes, el rentat i el planxat de la roba dels residents, l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents menjars.

El personal de cuina ha de comptar amb la formació necessària que li possibiliti unes pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments en la realització de les seves tasques. A aquests efectes, els director tècnic i el responsable higienicosanitari de l'establiment residencial han de garantir el compliment de la normativa.

L'establiment ha de disposar i aplicar un programa anual de formació continuada i d'actualització en les tècniques d'atenció als residents, per als professionals en els seus diferents àmbits d'actuació.

L'entitat assegurarà i es responsabilitzarà del compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el present plec de clàusules tècniques. Així mateix, vetllarà i promoció la formació de tot el seu personal.

L'entitat es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. S'implantarà un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat complirà allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera en el Departament de Benestar Social i Família.

Obligacions de l'empresa per a tots els serveis contractats

L'establiment ha de complir les condicions funcionals establertes al Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

L'entitat resta obligada durant la vigència d'aquest procediment d'acord amb la disposició transitòria del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, per la qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials a:

Disposar de totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.

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

Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Benestar Social i Família i el seguiment del programa per part del servei corresponent de la SISAP.

Comunicar a la SISAP, amb posterioritat immediata al moment en què es produeixi, qualsevol incidència que afecti a l'ajut que reben els usuaris del programa, així com comunicar les altes i les baixes.

Aportar, a requeriment de l'Administració, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini pel seguiment d'aquest Plec i dels serveis que es presten al recurs.

Comunicar per escrit al Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Benestar Social i Família les modificacions que es puguin produir respecte a la situació administrativa i registral de l'Entitat o de l'establiment objecte de l'acreditació.

Organitzar i gestionar per si mateixa el servei objecte del procediment, de conformitat amb la normativa, les indicacions i les directrius del Departament de Benestar Social i Família.

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

Disposar d'un **reglament de règim intern** (*d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig*), elaborat amb la participació dels usuaris, dels seus representants i dels professionals que intervenen en les activitats, una còpia del qual es lliurarà als usuaris en el moment del seu ingrés, i que, a més, s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei, per sumes assegurades mínimes de 150.000 € per víctima i de 600.000 € per sinistre.

Disposar dels **protocols** establerts a l'article 18.10 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, aplicats per al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més aquests altres:

- Protocol de neteja que garanteixi la correcta higiene de l'establiment i el seu parament.
- Protocol de bugaderia que garanteixi la correcta neteja i el repàs de tota la roba personal i també de l'aixovar de l'establiment.
- Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variat i que inclogui les diferents dietes que poden ser prescrites per ordre mèdica.
- Protocol d'acompanyament a la mort.
- Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

Disposar dels registres establerts a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats, així com del registre de les persones usuàries, on consti el registre d'altres (amb el seu emplaçament) i les baixes (amb data i motiu). En cas de decés en l'establiment, es farà constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable. I, el cens de les persones usuàries, on consti el seu emplaçament a l'establiment.

Disposar d'un **tauler d'anuncis**, en lloc visible, en el qual s'hi exposi:

- Autorització de l'establiment o servei.
- Reglament de règim interior.
- Organigrama de l'establiment, on es mostrin les diferents àrees funcionals i serveis de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
- Horari d'atenció a les persones usuàries i als seus familiars per part de la direcció tècnica i de la persona responsable higienicosanitària

- Drets i deures dels usuaris
- Horari d'informació als familiars dels responsables de les diferents àrees d'assistència.
- Horari de visites
- Organització horària dels serveis generals que es presten.(Horaris dels serveis de menjador, de podologia, etc.)
- Calendar amb horari d'activitats, amb concreció setmanal i mensual Programa anual d'activitats.
- Instruccions per a casos d'emergència.
- Tarifes de preus dels serveis opcionals. (Els serveis opcionals, autoritzats prèviament per la Subdirecció General de Gestió de Recursos de la SISAP, amb les seves tarifes)
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.
- Qualsevol altre instrucció/notificació emanades per part de l'administració i que així ho expressin.

Prestar el servei de manutenció i menjador, d'acord amb les prescripcions mèdiques precises, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, es publicarà en un lloc adient els menús programats per al mes següent, dividit per setmanes, de manera que les persones usuàries tinguin coneixement del menú del dia. La programació haurà de dur el vistiplau de la persona responsable higienicosanitària.

Establir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals.

Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Benestar Social i Família.

Establir un horari d'informació a la persona usuària, als familiars o persones obligades per part de la persona responsable de la direcció tècnica i del/la responsable higienicosanitari/ària.

Facilitar al màxim les sortides de la persona usuària, així com les visites dels familiars o coneguts. L'horari de visites ha de ser ampli, flexible i adequat a les necessitats individuals i col·lectives. En cap cas no serà inferior a 10 hores diàries, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica.

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

Custodiar la correspondència, oficis i informes, tramitada entre el Departament de Benestar Social i Família i l'equipament social, com també tots els documents referents a les persones ateses.

Formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial, que recull el contingut obligatori de les parts.

Lliurar un rebut mensual, a totes les persones ateses, per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques i, fer el seguiment del pagament.

Posar en coneixement del ministeri fiscal o de l'autoritat judicial, qualsevol cas d'existència de possibles causes d'incapacitació d'una persona, d'acord amb l'establert en l'article 212.6 de la Llei 25/2010, de 9 de juliol, del llibre segon del Codi civil de Catalunya relatiu a la persona i la família.

Complir el contingut de les instruccions sobre la protecció de drets, la llibertat d'ingrés i la legislació dels presumptes incapaços.

Vetllar pel respecte dels drets de les persones usuàries, establerts a la Llei 12/2007 de Serveis Socials, així com els que recull la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, pel que totes les persones tenen dret a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidors de bens, productes i serveis. Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya, estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

El Departament podrà, en qualsevol moment, efectuar les comprovacions que consideri adients sobre la veracitat de la documentació, així com comprovar el sistema de gestió o millora de la qualitat, tant pels seus propis òrgans com per part de la Inspecció de serveis socials, a sol·licitud de la SISPA.

L'entitat ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució d'aquestes prescripcions tècniques. Així mateix, han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos.

L'entitat ha d'elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre en base a la normativa aplicable.

L'entitat, en matèria de seguretat i protecció de dades, es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.

Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.

Edifici i instal·lacions

L'establiment ha de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.

Els accessos a l'interior de l'establiment, a les distintes àrees i als serveis han d'estar adequadament senyalitzats per ajudar a l'orientació dels usuaris i les seves famílies o visitants.

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

L'establiment residencial ha de disposar d'espais comuns de convivència, activitats diverses i visites, amb una superfície no inferior a 2m² per persona usuària, que han de ser amplis, ventilats i preferentment amb llum natural, així com espais específics per fisioteràpia (mínim 12 m²), despatx de professionals (mínim 12 m²), i una sala de visites (mínim 10 m²). En cas de residències amb capacitat igual o inferior a 25 places, l'establiment ha de disposar d'espais

comuns de convivència, activitats diverses i visites, amb una superfície no inferior a 2m² per persona usuària que han de ser amplis, ventilats i preferentment amb llum natural, així com espais específics per fisioteràpia (mínim 12 m²), despatx de professionals (mínim 6 m²), i una sala de visites (mínim 6 m²).

Un 20% dels llits, com a mínim, han de ser adaptables a les diferents posicions anatòmiques i amb la possibilitat d'adaptar-hi baranes.

L'establiment ha de disposar com a mínim d'un bany adaptat . Si l'establiment té més de trenta-cinc places, ha d'augmentar el nombre de banys adaptats en proporció equivalent. Els vàters i les dutxes han de tenir agafadors que permetin la incorporació dels residents.

Les habitacions han de tenir ventilació i il·luminació naturals suficients així com disposar de dispositius per impedir, si cal, el pas de llum.

Les habitacions han de disposar, per cada resident, d'un llit, un armari, una tauleta de nit, un llum de nit i un pilot nocturn.

Per tal de garantir el dret a la intimitat, en totes les habitacions, amb més d'un llit, ha d'haver-hi separació entre llits mitjançant cortines.

Així mateix, el nombre llits per habitació no podrà excedir de 2.

Cada habitació i lavabo ha de tenir un dispositiu d'avís d'emergència connectat amb l'àrea del personal cuidador.

La medicació ha d'estar degudament guardada en un armari o nevera quan calgui, fora de l'abast dels residents o visitants.

L'establiment ha de disposar d'un magatzem de roba neta perfectament diferenciat i fora dels recorreguts de la roba bruta i de les deixalles de l'establiment.

Per al bon funcionament de la gestió, caldrà que el centre disposi de l'equipament informàtic amb connexió a Internet que permeti el tractament adient de la documentació i la informació necessària i requerida en aquest procediment .

Règim Econòmic

Facturació

L'entitat acreditada per atendre persones amb prestació econòmica vinculada (PEVS) està habilitada per rebre l'endossament que correspongui per part de la Secretaria d'Inclusió Social i de Promoció de l'Autonomia Personal.

L'entitat lliurarà un rebut mensual a la persona beneficiària del servei o al seu representant legal, on constarà l' import total del preu fixat de la plaça, fent-hi constar, de forma desglossada, les diferents aportacions econòmiques.

Aportació de la persona usuària

El pagament que realitzi la persona usuària per la prestació del servei, es farà segons el que estableix la legislació vigent de la Generalitat de Catalunya.

La persona usuària resta obligada a efectuar la seva aportació econòmica fins el moment de la seva baixa definitiva del centre.

La direcció tècnica de l'establiment haurà de vetllar pel compliment de la normativa pel que fa al rescabament de la part dels ingressos econòmics que pertoca aportar a la persona gran en concepte de contraprestació del servei corresponent, així com també col·laborarà amb la SISPA per tal que la persona usuària compleixi aquest deure.

L'entitat no està autoritzada a rebre cap tipus de pagament de les persones ateses, en compensació de les prestacions que realitzi, llevat dels serveis opcionals.

La utilització dels serveis opcionals per la persona beneficiària del servei seran abonats directament a l'entitat. L'entitat haurà de lliurar la corresponent factura per la prestació d'aquests serveis i conservar-ne la còpia.