

Àrea / Unitat Àrea d'Educació, Cultura i Acció Social Acció Social i Comunitària MGE			
Codi de verificació  6Z1A116L646A1A520UOB			
Document ACS1AI00V1	Expedient 45227/2025	Data 13-04-2026	

Persona interessada de l'expedient
Ajuntament del Prat de Llobregat

Assumpte
Informe - Exp. 45227/2025 - Gestió delegada
Residència, centre de dia i menjador, Josefa
Puigpelat, Teresina

Adreça de l'activitat

ANUNCI RECTIFICACIÓ REFERENT A L'ANUNCI PUBLICAT EN DATA 14 D'ABRIL DE 2026 DE L'APROVACIÓ DE LES BASES I LA CONVOCATÒRIA PER A LA PROVISIÓ DE LA GESTIÓ DELEGADA DEL SERVEI DE RESIDÈNCIA, CENTRE DE DIA I MENJADOR DE LA RESIDÈNCIA MUNICIPAL JOSEFA PUIGPELAT, TERESINA.

En compliment de les facultats atorgades pel article 109.2 Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques segons el qual "Les Administracions Públiques podran, així mateix, rectificar en qualsevol moment, d'ofici o a instàncies dels interessats, els errors materials, de fet o aritmètics existents en els seus actes" i de la diligència d'existència d'error material de transcripció a l'anunci d'aprovació definitiva del text de l'anunci publicació aprovació de les bases i la convocatòria per a la provisió de la gestió delegada del servei de residència, centre de dia i menjador de la Residència Municipal Josefa Puigpelat, Teresina, on manca adjuntar el text de les bases que regulen aquesta convocatòria i que s'adjunta a continuació.

BASES QUE REGULEN LA CONVOCATÒRIA PÚBLICA DE LA RESIDÈNCIA, CENTRE DE DIA I MENJADOR, JOSEFA PUIGPELAT, TERESINA, MITJANÇANT GESTIÓ DELEGADA.

Expedient: 45227/2025

ÍNDEX

I. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC

Base 1.- Objecte de la convocatòria

Base 2.- Normativa aplicable

II. ÀMBIT OBJECTIU DEL SERVEI

II.1 DESCRIPCIONS

Base 3.- Descripció i objectius del Servei

Base 4.- Descripció del centre

Base 5.- Descripció de les places

Base 6.- Posada en marxa del servei

Base 7.- Descripció de funcionament i horari del servei

Base 8.- Àrees i serveis

II.2 SERVEIS DE PRESTACIÓ DIRECTA

Base 9.- Serveis de prestació directa

Base 10.- Serveis d'atenció directa

Base 11.- Serveis d'atenció indirecta

II.3 ALTRES SERVEIS I SUBCONTRACTACIÓ

Base 12.- Prestació indirecta o subcontractació

Base 13.- Serveis d'Alimentació

Base 14.- Serveis de Bugaderia

Base 15.- Serveis de Neteja

Base 16.- Serveis de Manteniment i jardineria

II.4 SERVEIS COMPLEMENTARIS

Base 17.- Altres serveis complementaris

III. PRINCIPIS DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI I PROTOCOLS

Base 18.- Igualtat d'oportunitats entre homes i dones

Base 19.- Metodologia

Base 20.- Protocols

Base 21.- Normes de funcionament intern i Reglament del servei

IV. ÀMBIT SUBJECTIU

Base 22.- Descripció de les persones usuàries

Base 23.- Procediments de preingrés, ingrés, acollida

Base 24.- Expedient assistencial

Base 25.- Contracte assistencial

Base 26.- Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI)

- Base 27.- Programa anual d'activitats
- Base 28.- Registres

V. PERSONAL

- Base 29.- Personal
- Base 30.- Perfil i funcions
- Base 31.- Condicions per a la gestió de recursos humans
- Base 32.- Prevenció de riscos laborals
- Base 33.- Formació
- Base 34.- Supervisió

VI. RECURSOS MATERIALS INFORMÀTICS

- Base 35.- Recursos materials: sistema d'informació i comunicació
- Base 36.- Retorn dels equips

VII. INSTAL·LACIONS

- Base 37.- Gestió, manteniment i seguretat de les instal·lacions
- Base 38.- Obligacions de manteniment
- Base 39.- Informe de seguiment d'incidències
- Base 40.- Auditoria i inventaris
- Base 41.- Compliment de la normativa sectorial sobre instal·lacions i equipaments
- Base 42.- Responsabilitat de l'entitat gestora en la normativa sectorial
- Base 43.- Pla d'emergència del centre
- Base 44.- Control de la legionel·losi
- Base 45.- Obligacions de l'entitat respecte als subministraments

VIII. DRETS I DEURES

- Base 46.- Drets de les persones usuàries
- Base 47.- Deures de les persones usuàries
- Base 48.- Òrgans de participació i difusió
- Base 49.- Voluntariat
- Base 50.- Obligacions de l'entitat gestora
- Base 51.- Obligacions respecte a les persones usuàries
- Base 52.- Obligacions respecte als serveis i la informació
- Base 53.- Obligacions respecte a les infraestructures i les instal·lacions
- Base 54.- Assegurança
- Base 55.- Queixes i suggeriments
- Base 56.- Protecció de dades
- Base 57.- Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

IX. RÈGIM ECONÒMIC DE LA GESTIÓ DELEGADA

- Base 58.- Sistema de retribució de la gestió delegada
- Base 59.- Ingressos procedents dels usuaris
- Base 60.- Aportació econòmica municipal
- Base 61.- Partida pressupostària
- Base 62.- Compte d'explotació
- Base 63.- Factura electrònica
- Base 64.- Justificació

X. VIGÈNCIA DE LA GESTIÓ DELEGADA

Base 65.- Vigència

XI. PROCEDIMENT D'ASSIGNACIÓ

- Base 66.- Procediment administratiu
- Base 67.- Entitats a les quals va adreçada la convocatòria
- Base 68.- Sol·licituds
- Base 69.- Documentació
- Base 70.- Criteris d'assignació
- Base 71.- Criteris de desempat
- Base 72.- Comitè de provisió d'Acció Social
- Base 73.- Procediment de selecció i resolució

XII. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE GESTIÓ DELEGADA

- Base 74.- Responsable municipal del servei
- Base 75.- Coordinador de l'entitat i interlocutor municipal
- Base 76.- Comissió de seguiment i treball
- Base 77.- Planificació i lliuraments
- Base 78.- Indicadors i informes
- Base 79.- Control de qualitat: comissió de qualitat i auditoria anual
- Base 80.- Control financer i de qualitat i auditoria operativa
- Base 81.- Potestat de comprovació i inspecció municipal
- Base 82.- Memòria anual

XIII. MODIFICACIÓ, SUSPENSÍO I RESOLUCIÓ DE LA GESTIÓ DELEGADA

- Base 83.- Cessió de la gestió delegada
- Base 84.- Modificació de la gestió delegada
- Base 85.- Causes de resolució, suspensió i resolució voluntària
- Base 86.- Règim sancionador

Annex 1: Model de declaració de Subcontractació

Annex 2: Compte d'exploració del servei

Annex 3: Quadre de personal

Annex 4: Quadre de substitucions de personal

I. OBJECTE I RÈGIM JURÍDIC

Base 1.- Objecte de la convocatòria

La present convocatòria té per finalitat la provisió de la gestió indirecta del servei de Residència, Centre de dia i Menjador per a persones grans "Josefa Puigpelat, Teresina" de titularitat pública de l'Ajuntament del Prat de Llobregat, de conformitat amb el reglament regulador del servei.

La prestació del servei s'organitza per gestió delegada, instrument organitzatiu de naturalesa no contractual, d'acord amb el que disposa el decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

L'objecte d'aquesta gestió delegada és la gestió dels serveis de Residència, Centre de Dia i Menjador per tal de donar atenció a les persones majors de 65 anys amb manca d'autonomia, necessitat i/o risc d'exclusió social.

Base 2.- Normativa aplicable

Aquesta gestió delegada es regirà:

- Per les presents bases reguladores de la convocatòria de la provisió de la gestió delegada.
- Pel reglament municipal del Servei de Residència, Centre de dia i Menjador.
- Per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local.
- Pel Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual es va aprovar el text refós de la Llei Municipal i de règim local de Catalunya.
- Per la Llei 12/2007, d' 11 d'octubre, de Serveis socials.
- Pel decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.
- Pel decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Per la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures del sector públic.
- I per la resta de normativa aplicable.

II. ÀMBIT OBJECTIU DEL SERVEI

II.1 DESCRIPCIONS

Base 3.- Descripció i objectius del Servei

Descripció

Els serveis objecte de la gestió delegada a prestar dins l'equipament "Josefa Puigpelat, Teresina" són:

1. Servei de residència per a persones grans.
2. Servei de centre de dia per a persones grans.
3. Servei de menjador per a persones grans.

Els serveis residencials per a persones grans que es prestaran mitjançant gestió delegada tenen com a finalitat principal oferir una atenció integral i de qualitat que respongui a les necessitats individuals de les persones usuàries, garantint-ne el benestar, la seguretat i la dignitat. Aquests serveis es fonamenten en una concepció global de la persona i tenen en compte els aspectes físics, psicològics, socials i emocionals del procés d'envelliment.

Objectius generals

- Assegurar una atenció integral centrada en la persona, basada en el respecte a la dignitat, la llibertat i l'autonomia.
- Promoure i mantenir la qualitat de vida de les persones ateses mitjançant un entorn segur, adaptat i acollidor.
- Fomentar l'envelliment actiu i saludable, afavorint la participació activa en la vida del centre i la conservació de les capacitats personals.
- Garantir la continuïtat assistencial mitjançant una coordinació eficaç entre els serveis sanitaris i socials.
- Prevenir el deteriorament físic, cognitiu i emocional, mitjançant programes de promoció de la salut i activitats d'estimulació.
- Afavorir les relacions socials i familiars, evitant l'aïllament i la solitud no desitjada.

Objectius específics

Proporcionar allotjament permanent o temporal en condicions de seguretat, confort i accessibilitat.

- Oferir atenció i suport a les activitats bàsiques de la vida diària.

- Garantir una atenció sanitària i farmacològica adequada.
- Desenvolupar programes de rehabilitació i manteniment funcional, orientats a conservar o millorar les capacitats físiques i cognitives.
- Facilitar suport psicològic i emocional, tant a les persones residents com al seu entorn cuidador.
- Promoure l'autonomia personal en la presa de decisions, de forma adaptada a les capacitats cognitives de la persona i respectant les seves voluntats.
- Impulsar activitats socioculturals, recreatives i d'estimulació cognitiva, adaptades a les característiques i interessos de les persones residents.
- Vetllar pel respecte als drets i a la intimitat de les persones usuàries, garantint un tracte digne, proper i individualitzat.
- Establir mecanismes per potenciar la participació de les famílies i afavorir la seva implicació en la vida del centre.
- Aplicar criteris de millora contínua de la qualitat assistencial, mitjançant la formació del personal i l'avaluació dels serveis.

Base 4.- Descripció del centre

Planejament urbanístic

La Residència Municipal "Josefa Puigpelat, Teresina", s'ubica a un solar municipal situat a l'ARE "Eixample Sud" de El Prat de Llobregat. Aquest nou barri se situa al final de la ciutat cap al Sud i està recentment urbanitzat. Presenta dues parts diferenciades, amb aproximadament la mateixa forma i dimensió, separades pel barri ja existent de la Barceloneta

El solar compleix amb les prescripcions indicades a l'article 29 del Decret legislatiu 1/2010 del 3 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme.

Edificació

L'edifici proporciona les prestacions de funcionalitat, de seguretat i d'habitabilitat que garanteixen les exigències bàsiques del Codi Tècnic de l'Edificació en relació amb els requisits bàsics de la Llei 38/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació. La nova edificació s'adequa als requisits normatius de la normativa tècnica general aplicable als projectes d'edificació d'acord amb el CTE, la normativa municipal i el Decret 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials.

És un edifici compacte i clar dividit en tres blocs, el que disminueix l'impacte en un entorn de blocs no tan grans, estalvia costos i guanya en claredat. Dels tres blocs, dos tenen 4 plantes i el del mig en té 3. Totes les plantes tenen la mateixa superfície. Un edifici que crea dues cantonades entre els carrers J. Casanova / J. Codina (cantonada nord-oest, més sorollosa, amb el Centre de Dia) i entre T. Pàmies / Passatge Rosa Sensat (sud-est, més tranquil·la, amb la UC de planta baixa). Per tant, està alineat amb els quatre carrers. Una organització en diagonal dels tres blocs, la millor orientació, generant un accés pel bloc central i dividint el lloc en dues zones: al nord (més urbà) amb accessos de personal, servei, aparcament en superfície i dos jardins i al sud (més privat) amb horts, jardins i accessos de les persones.

Accessos rodats des del carrer Jaume Casanovas: serveis al soterrani (sala de vetlla, subministraments, ambulàncies), accés principal per persones residents, drop-off per acompanyants, accés per personal en cotxe. Accessos a peu pel Passatge Rosa Sensat pel personal.

Una planta baixa amb espai exterior que és una extensió de cada un dels blocs:

- A. Centre de dia amb accessos a nord i terrassa a sud.
- B. Bloc central de Serveis Generals, amb jardí a nord i a sud.
- C. Unitat de Convivència de planta baixa amb terrassa a sud i jardí a nord.

L'edifici inclou un Centre de Dia per a gent gran dimensionat per a 30 persones i 9 Unitats de Convivència de 15 persones, distribuïdes en 11 habitacions individuals i 2 de dobles; d'aquesta manera el 75% de les places del centre són individuals, seguint els principis de disseny del Model d'atenció centrat en la persona, que promou la intimitat de les persones com un dret fonamental.

A la planta baixa disposem el Centre de Dia en cantonada amb els carrers Jaume Casanova / Jaume Codina, per tant, ocupant la cantonada més urbana. Els Serveis Generals se situen al centre i una de les Unitats de Convivència, a la cantonada oposada, el lloc més tranquil. En planta primera i segona disposem de tres Unitats de Convivència; a la planta tercera, dues Unitats de Convivència i un solàrium - àrea d'esbarjo. L'edifici es descompon en tres volums compactes de 18 m · 34 m, que reculen 17 m de nord-oest a sud-est, i que se separen entre si 3 m. Es garanteix la ventilació nord-sud dels vents dominats (marinada i terral), la bona il·luminació dels espais interiors i l'assolellament de l'àrea de convivència. La forma de l'edifici combina els avantatges de tres volums compactes a l'hivern, que durant els períodes intermedis i semicalorosos de l'any

transformen la seva pell en porosa, cosa que permet gaudir d'espais de confort de manera natural (passiva). D'aquesta manera apostem pel disseny d'un edifici amb resiliència als potencials efectes de l'escalfament del clima.

L'edifici disposa de serveis de cablejat estructurat i xarxa wifi a totes les estances. Equips de captació de senyal de televisió digital i terrestre a la coberta de l'edifici A. Per les diferents estances que conformen la Residència es disposa de càmeres IP de tipologia mini-domo que es col·locaran distribuïdes per tal de cobrir la totalitat de l'edifici. En les portes de cada habitació es disposa de lectors de targetes RFID, de forma que les persones residents puguin accedir a la seva habitació mitjançant targetes de proximitat, polseres o dispositius mòbils. Es disposa d'un sistema de comunicació resident-vetlladora a totes les habitacions i a totes les cambres higièniques adaptades. A la construcció s'eviten els passadissos amb recorreguts llargs. El màxim recorregut és de 20 metres entre ascensor i habitació. No es fan agrupacions de més de 6 habitacions. Tot el conjunt està organitzat amb els elements d'un petit poble: plaça, passatge, racons, fites, miradors, carrers, vegetació... amb vistes tant al Prat com al Parc Agrari.

L'espai de convivència en cantonada, perfectament orientat a sud, té una terrassa de 3,2 x 11 m². Les unitats de convivència són espais íntims i amables. Equipades amb una cuina terapèutica d'ús per a les persones residents. Una nevera i la rentadora. Una sala d'estar i menjador equipats com espai per fer els àpats, per l'oci o per fer activitats. Tot estructurat al voltant d'una plaça.

Els serveis generals són espais de suport al Centre de Dia i a les Unitats de Convivència, amb els que mantenen una connexió permanent. L'organització es produeix en sis grans grups pertanyents a:

- Els espais de convivència. Àrea pública per a totes les persones usuàries del centre, consistent en una sala polivalent, un espai de perruqueria i un de podologia, un despatx d'atenció social i psicologia, una consulta d'atenció sanitària i farmaciola, un despatx de fisioteràpia, una sala de psicomotricitat i una aula taller. L'espai de convivència dels Serveis Generals està directament relacionat amb l'espai exterior. Tots els espais d'aquesta àrea tenen il·luminació i ventilació natural. Situat en el mòdul B, en planta baixa.
- L'àrea d'administració i gerència. Situada al centre per a la coordinació de l'equipament, consistent en un vestíbul i una recepció, despatxos de direcció i d'administració i una sala de reunions. Situat en el mòdul B, planta baixa.
- L'àrea d'hostaleria que comprèn els serveis de cuina i bugaderia centrals. Situats en el mòdul B, planta soterrani.
- L'àrea de recursos humans que comprèn els vestidors per al personal ubicat al mòdul B, planta soterrani.

- L'àrea de serveis complementaris que proporciona intimitat a les famílies que pateixen l'inici d'un procés de dol per la mort d'un familiar, que comprèn la sala de dol. A planta soterrani.
- L'àrea de gestió tècnica amb sales d'instal·lacions i d'emmagatzematge i sales de residus. A planta soterrani.

Pel que fa als espais exteriors la urbanització del projecte arquitectònic es compon de quatre àrees: l'espai exterior amb orientació nord es divideix en el Jardí Septentrional i el Jardí de Llevant; el d'orientació sud es divideix en l'Àrea de jardineria i d'horticultura i en el Jardí Meridional. L'àrea de jardineria i horticultura se situa en aquesta orientació i a la zona assolellada del solar, aquella en què no incideixen les ombres que generen els edificis de l'entorn immediat i els de l'edifici del projecte. El projecte de jardineria inclou l'estratègia de balanç hídric 0, influenciada per la selecció d'espècies autòctones (xeròfils), que requereixen poca aigua i el reg per degoteig soterrat, amb sensors de pluja i humitat.

Base 5.- Descripció de les places

La residència tindrà una capacitat de 135 places distribuïdes en 9 unitats de convivència de 15 places cada una.

Una part d'aquestes places, des de la posada en funcionament del nou equipament, serà ocupada per les persones residents a la Llar residència municipal Penedès que té una capacitat per a 30 persones.

El centre de dia tindrà una capacitat de 30 places. El servei de menjador per a persones grans tindrà una capacitat màxima per a 10 persones usuàries.

Les places concertades de residència i centre de dia seran les que autoritzi la Generalitat de Catalunya (Departament de Drets Social i Inclusió) mitjançant l'instrument de concertació corresponent. Les places restants seran de titularitat municipal. Totes les places de menjador són de titularitat municipal.

Base 6.- Posada en marxa del servei

Els serveis tindran una posada en marxa progressiva per facilitar la gestió i l'adaptació de persones usuàries i professionals, prevista a partir de l'octubre del 2026. El servei de menjador es posarà en marxa a partir de 2028 i només quan els altres dos serveis estiguin a ple rendiment.

Posada en marxa de la residència

La posada en marxa de la residència es preveu en dues fases:

En la primera fase es farà l'obertura de les 45 places municipals. (3 unitats de convivència). En primera instància amb el trasllat de les persones usuàries de la residència Penedès, en cap cas podran ser més de 27 persones. La previsió és que aquest trasllat es produeixi en quart trimestre de 2026, si és possible al mes d'octubre.

El personal que donarà servei en aquest primer moment de posada en marxa del servei serà personal de l'empresa adjudicatària sense perjudici que es pugui fer amb anterioritat al trasllat un traspàs d'informació entre el personal municipal i el personal de l'empresa adjudicatària. L'entitat gestora haurà de programar la incorporació del personal d'acord amb la posada en marxa de les unitats de convivència, sempre respectant les ràtios obligatòries dels diferents perfils professionals.

L'inici efectiu de la prestació del servei es reflectirà en una acta de posada en marxa, que recollirà les circumstàncies del trasllat i ingrés i el compliment de les condicions d'inici. Aquesta acta l'hauran de signar, com a mínim, la persona responsable municipal del servei i el representant legal de l'entitat.

En una segona fase, ingressaran la resta de persones usuàries de forma progressiva i per unitats de convivència, de forma que cada mes es posarà en funcionament una d'aquestes unitats.

Un cop finalitzada aquesta fase de posada en marxa es reflectirà en una nova acta, que igualment recollirà les circumstàncies del trasllat i ingrés i el compliment de les condicions d'inici. Aquesta acta l'hauran de signar, com a mínim, la persona responsable municipal del servei i el representant legal de l'entitat.

Posada en marxa del centre de dia

La previsió de la posada en marxa del centre de dia serà durant el primer trimestre del 2027.

Posada en marxa del menjador

El menjador es preveu que es pugui posar en marxa durant el 2028, en tot cas, no funcionarà fins que el servei de residència i el de centre de dia estiguin funcionant al 100%. No requereix previsió de personal.

Base 7.- Descripció de funcionament i horari del servei

La residència prestarà el seu servei les 24 hores cada dia de l'any. Els horaris dels serveis/activitats es prestaran en franges horàries àmplies i flexibles per tal d'adaptar-se a les preferències de les persones residents.

El servei de centre de dia donarà cobertura de dilluns a divendres feiners entre les 9 h i les 17 h, oferint la possibilitat d'assistència en format de mitja jornada o jornada completa. El servei de menjador oferirà servei cada dia de l'any en la franja horària del migdia.

Base 8.- Àrees i serveis

Les àrees d'atenció que comprenen els serveis del centre "Josefa Puigpelat, Teresina" a prestar per part de l'entitat gestora són els que figuren a continuació de manera resumida:

- Àrea de cures i atenció socio sanitària
- Suport en la realització de les activitats bàsiques de la vida diària
- Promoció de l'autonomia i manteniment de les capacitats
- Seguiment mèdic, farmacològic i cures sanitàries
- Rehabilitació física, cognitiva i funcional
- Gestió del dolor i cures de final de vida
- Àrea d'acompanyament personal, familiar i social
- Suport social i emocional
- Atenció i suport a familiars
- Programació d'activitats i participació
- Relacions amb la comunitat
- Coordinació de voluntariat
- Àrea de serveis generals
- Direcció
- Alimentació
- Bugaderia
- Recepció i administració

- Manteniment i jardineria
- Serveis complementaris:
 - Podologia
 - Perruqueria
 - Acompanyament a persones residents sense xarxa social o de suport

II.2 SERVEIS DE PRESTACIÓ DIRECTA

Base 9.- Serveis de prestació directa

L'entitat ha de prestar directament tots els serveis objecte de la gestió delegada, tant els d'atenció directa, com indirecta, excepte en els casos en què s'admet expressament la subcontractació en les presents bases reguladores.

Els serveis d'atenció directa, que impliquen un tracte amb les persones usuàries, només podran ser prestats directament pel personal expressament habilitat per l'entitat, sense que puguin ser objecte de subcontractació. Són el personal gerocultor, d'infermeria, fisioteràpia, teràpia ocupacional, psicologia, educació i treball social.

Els serveis d'atenció indirecta, que no impliquen un tracte amb les persones usuàries i no computen a efectes de ràtio, són la direcció, el personal de recepció i administració i el responsable de manteniment.

Base 10.- Serveis d'atenció directa

Àrea de cures i atenció sociosanitària

Comprèn les actuacions per a la realització de les activitats de la vida diària: atenció personal, higiene, actuacions de prevenció i contenció del deteriorament físic, cognitiu o social, etc. Les activitats afavoriran l'autonomia i la integració social, adaptant-se a les necessitats de les persones usuàries. Respecte a l'atenció sanitària se seguiran en tot moment les línies de treball establertes en el Pla d'Atenció Integrada Social i Sanitària (d'ara en avant, PAISS), de Catalunya.

Higiene de les persones usuàries

L'entitat gestora oferirà suport i supervisió per a la cura i la higiene personal, vestit, afaitat, etc. Les tasques d'higiene han de ser planificades i recollides al PIAI en funció de les necessitats i preferències de cada persona i adequades a la modalitat de servei (residència, centre de dia). La persona usuària serà la responsable de portar els

productes d'higiene personal bàsics de caràcter genèric i tots els estris necessaris per a la realització de la higiene personal (gel, xampú, pasta de dents, crema hidratant, maquineta d'afaitar d'un sol ús, escuma d'afaitar i sabó de mans). L'entitat gestora té l'obligació d'informar a les persones usuàries i els seus familiars durant el preingrés d'aquesta obligació.

Aspectes a tenir presents:

- La higiene personal, neteja bucal i pentinat s'han de fer cada dia i les vegades que faci falta. L'afaitada es realitzarà diàriament.
- El rentat de cabells es farà mínim 1 cop a la setmana.
- El tallat d'ungles es farà mínim 1 cop al mes i sempre que sigui necessari.
- L'equip d'infermeria dirigirà la higiene de les persones residents enllitades amb la freqüència que calgui.
- Els moments de la pràctica de les tasques d'higiene s'han de realitzar en un ambient relaxat i respectuós, evitant qualsevol interferència externa que pugui suposar una molèstia per la intimitat de la persona.
- Les higiènes s'acordaran en horari i freqüència amb la persona atesa i/o la família.

Promoció de l'autonomia i manteniment de les capacitats

Per tal de valorar l'autonomia en la realització d'activitats de la vida diària i l'estat cognitiu i ajustar objectius i activitats del PIAI, s'utilitzaran, com a mínim, les següents escales o similars:

- **Avaluació funcional:** Escala J.H. Dowton (risc de caigudes), escala Tinetti (valoració de la marxa i l'equilibri), escala Lawton (AVD), escala Norton (úlceres per pressió), ICIQ-SF (incontinència urinària). I aquelles altres que proposi l'entitat gestora per complementar.
- **Avaluació cognitiva:** test Barthel, test Lobo (MEC), escala de Pfeiffer, test GDS Resibert, escala de Yesavage. I aquelles altres que proposi l'entitat gestora per complementar.
- **Avaluació física:** control de pes, talla, T.A, ritme de freqüència cardíaca, auscultació toràctica, tipus d'alimentació, exploració visual, exploració auditiva, exploració de reflexos, medicació. I aquelles altres que proposi l'entitat gestora per complementar.

L'entitat gestora garantirà que el personal gerocultor disposi del temps necessari per atendre les diferents tasques respectant el ritme de cada persona, procurant sempre la no substitució de la mateixa persona per tal de preservar al màxim la seva autonomia personal. Es potenciarà l'autonomia de la persona en tots els aspectes,

també per fer sortides a l'exterior, dotant-se de tecnologia per detectar la seva ubicació en cas de pèrdua o desorientació.

Administració de la medicació

L'adquisició dels productes farmacèutics i sanitaris es farà mitjançant la xarxa sanitària pública. Els productes sense recepta seran adquirits a càrrec de la mateixa persona usuària i/o familiar amb l'autorització en tot moment del personal mèdic i la informació prèvia pertinent. El personal competent del centre és l'encarregat de supervisar l'administració de la medicació i, si s'escau, qualsevol altre suplement vitamínic o anàleg, deixant constància en el corresponent registre. Cal administrar els fàrmacs prescrits pel metge de la residència o l'Equip d'Atenció Primària (EAP) de referència en la dosi i horari prescrits i amb les mesures higièniques corresponents. A tenir present:

- La medicació ha d'estar preparada en blísters, ben etiquetats i personalitzats.
- El professional indicat per preparar i administrar la medicació serà el personal d'infermeria, supervisat pel/per la responsable higiènic-sanitària o el personal mèdic de la residència.
- S'informarà sempre les persones usuàries del medicament que prenen i per a què serveix, així com a les seves famílies, si s'escau.
- Es treballarà amb l'EAP de referència per revisar els casos amb l'objectiu de reduir en la mesura del possible la polimediació.
- Si no hi ha personal d'infermeria en el moment d'administrar un fàrmac nou, s'anotarà als registres: qui ho prescriu i qui ho administra.
- Tota la medicació administrada serà registrada i signada pel professional que l'ha administrat.
- En el registre s'anotaran totes les incidències o errors produïts durant l'administració de la substància amb les possibles al·lèrgies de la persona usuària.
- L'equip sanitari, amb supervisió del personal mèdic, disposarà d'un estoc de medicaments per tenir accés immediat.
- Les prescripcions verbals de medicaments han de quedar enregistrades en un màxim de 48 hores i signades pel facultatiu que les ha prescrit.
- El personal no sanitari que administrarà medicació rebrà la formació que els capaciti per a fer-ho.

Rehabilitació física, cognitiva i funcional

Des del servei de fisioteràpia es durà a terme la valoració de les capacitats funcionals físiques de la persona atesa, proposant-ne la rehabilitació d'aquelles susceptibles de millora o treball per al manteniment del seu estat, exclouent tractament sanitari per patologia aguda. El servei de psicologia serà el responsable d'avaluar la capacitat cognitiva i proposar els objectius i activitats de manteniment i rehabilitació d'aquesta.

Quant a la rehabilitació funcional i manteniment de l'autonomia per activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, l'avaluació i proposta del pla de treball dins el PIAI serà responsabilitat del professional de terapeuta ocupacional.

Gestió del dolor i cures de final de vida

Amb l'objectiu de tenir les situacions de malalties avançades identificades i valorades, així com adaptar i millorar els protocols d'atenció, l'entitat gestora serà proactiva i impulsarà la millora de l'atenció a persones amb malalties cròniques avançades, situació de final de vida i/o amb necessitat de rebre cures paliatives. La identificació d'aquestes persones es durà a terme mitjançant l'instrument NECPAL (necessitats de cures paliatives), que permet oferir una atenció integral d'acord amb les seves necessitats i preferències, fomentant la coordinació i continuïtat dels diversos dispositius del sistema de salut. L'equip professional, de forma interdisciplinària, donarà suport i acompanyament en l'etapa de final de vida tant a la persona usuària, com al seu entorn familiar.

Acompanyament personal, familiar i social

Aquesta àrea recull les actuacions adreçades a l'acompanyament i suport social personal, familiar i comunitari, i a fomentar les relacions socials.

- **Acompanyament personal per fomentar la comunicació i relació.** Caldrà adaptar el sistema d'informació i comunicació general perquè sigui accessible i comprensible per tothom en funció de les seves capacitats (diferents idiomes, Braille, pictogrames, signes, etc.).
- **Acompanyament a familiars.** Promoure la participació de les famílies en la dinàmica del centre, així com mediar en situacions de dificultat i/o conflicte. Igualment, caldrà promoure i adaptar els sistemes de comunicació per tal que les famílies rebin la informació necessària sobre els seus familiars usuaris i comunicacions generals del centre.
- **Acompanyament social.** Acompanyar per a fomentar les relacions interpersonals i la creació de vincles saludables dins del centre i en l'entorn comunitari.

Acompanyament a familiars

Inclou les actuacions adreçades a fomentar la implicació dels familiars en les accions que es facin al centre. La participació de les famílies i el contacte d'aquestes amb els professionals, haurà de ser sempre amb el consentiment de la persona atesa, excepte en el cas que el personal mèdic del centre determini que el grau de deteriorament cognitiu de la persona usuària no li permet expressar aquest consentiment.

Els objectius d'aquest acompanyament són:

- Millorar la comunicació entre famílies i professionals per oferir una millor atenció a les persones usuàries.
- Fomentar la participació de les famílies en la dinàmica general i la vida quotidiana del centre.
- Promoure la participació en els òrgans consultius oficials, com el Consell de participació del centre.
- Donar a conèixer als familiars i persones residents el circuit existent per fer arribar qualsevol queixa, suggeriment o reclamació, així com els agraïments.
- Garantir que la informació sobre aspectes generals del centre, així com sobre la cura i atenció a la persona usuària, arribi als familiars.

Acompanyament social

Inclou les actuacions adreçades a afavorir les relacions socials entre persones ateses i l'entorn, fomentant l'aprenentatge de noves tecnologies i el contacte i participació en activitats i espais comunitaris amb persones de diferents edats i realitats socials.

Els objectius són:

- Fomentar una comunicació fluida entre les persones ateses, les seves famílies i/o xarxa social i l'equip del centre.
- Fomentar les relacions intergeneracionals dins i fora del centre.
- Fomentar la participació de les famílies en les activitats organitzades pel centre.
- Garantir el respecte a la integritat i identitat de totes les persones (cultural, religiosa, sexual, etc.).
- Facilitar i garantir l'accés de les persones als serveis i activitats més adients a les seves necessitats i d'acord amb les seves preferències.

Base 11.- Serveis d'atenció indirecta

Serveis de recepció i administració

El servei de recepció i administració se situa a l'entrada principal de l'edifici i és el responsable de l'accés al centre així com de l'atenció i informació general. En aquest sentit, vetllarà pel control i la seguretat en les entrades i sortides de les persones residents, atindrà les necessitats d'informació de les persones ateses, les seves famílies i qualsevol visitant, sigui presencialment o de forma telefònica.

El servei de recepció haurà d'estar cobert presencialment, com a mínim, de dilluns a divendres en horari de 9 h a 19 h i els caps de setmana i festius en horari de 9:30 h a 13:30 h.

En la resta de l'horari l'entitat gestora organitzarà el sistema d'atenció a porta, control d'entrades i sortides, etc. mitjançant suport tecnològic i la implicació de la resta de professionals del centre.

Serveis de manteniment

L'entitat gestora haurà de disposar d'un/a professional responsable del manteniment preventiu i ordinari, que podrà fer tasques de jardineria bàsica, sense perjudici que tot el que excedeixi d'aquest manteniment ordinari pugui ser objecte de subcontractació.

II.3 ALTRES SERVEIS I SUBCONTRACTACIÓ

Base 12.- Prestació indirecta o subcontractació

L'entitat podrà prestar indirectament o mitjançant subcontractació els serveis d'alimentació, bugaderia, neteja, manteniment i jardineria. La subcontractació requerirà la prèvia autorització de l'Ajuntament d'acord amb el que estableix l'article 27.3 del decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, a quins efectes cal que l'entitat presentin el formulari de sol·licitud que s'inclou a l'Annex 1; incloent-hi, entre d'altres, les dades del subcontractista, servei objecte de subcontractació i preu previst. Tant si la prestació és directa, com si ho és mitjançant subcontractació, l'entitat assumirà la despesa i la responsabilitat.

La subcontractació s'haurà de prestar preferentment mitjançant una empresa d'economia social. (Cooperatives, Fundacions, Associacions, Empreses d'inserció, Centres especials de treball i les entitats singulars creades per normes específiques que es regeixin pels principis establerts a l'article 4 de la Llei de l'Economia Social). Si se subcontracta una

empresa que no sigui d'economia social, l'entitat exposarà de forma motivada els criteris que han determinat aquesta elecció.

L'entitat gestora haurà de vetllar per la prioritització en la contractació d'aquests serveis de persones incloses en els col·lectius amb dificultats d'inserció sociolaboral com els joves, les persones aturades de llarga durada, en situació d'exclusió social i/o amb discapacitat.

Base 13.- Serveis d'Alimentació

La Residència "Josefa Puigpelat, Teresina" disposa d'una cuina industrial equipada i amb capacitat per elaborar tots els àpats dels diferents serveis objecte de la present gestió delegada.

El servei d'alimentació consisteix en el subministrament de tots els àpats diaris en el centre, seguint els criteris que es descriuen a continuació. El servei d'alimentació cobreix els serveis de la Residència, el Centre de dia i el Menjador. No es podran utilitzar les instal·lacions per prestar altres serveis d'alimentació aliens a l'equipament.

El servei es prestarà cada dia de l'any. L'entitat gestora ha de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de manipulació d'aliments, incloses les eventuais habilitacions i declaracions responsables exigides, així com que els/les professionals de cuina comptin amb la formació preceptiva per poder garantir correctament la seva pràctica d'higiene i manipulació d'aliments.

Compra d'aliments i productes

L'entitat prioritzarà l'adquisició de productes d'horta (fruita i verdura) als productors del Parc Agrari del Baix Llobregat, obligant-se a comprar com a mínim el 25% del volum total de compra anual, si s'escau, mitjançant compra planificada. En cas de manca de disponibilitat, es podrà recórrer a altres productors, seguint preferentment els criteris de proximitat geogràfica i sostenibilitat.

Els menús han d'incorporar diàriament fruites i verdures fresques i de temporada com a mínim en un 50% del total a adquirir, anteposant els que siguin de procedència d'agricultura ecològica.

Així mateix, per adquirir la resta de productes (carn, ous, peix, llegums, pasta, làctics, pa i fleca, arròs, patata, fruita seca i embotits) es donarà preferència als produïts en una distància màxima de 200 km des del Prat de Llobregat, que com a mínim hauran d'arribar al 50%. Serà obligatori incorporar al menú productes provinents de comerç just

(ex. Cafè, infusions o xocolata). Caldrà que aquests aliments disposen, en la mesura del possible, de segells de qualitat diferenciada (com el de denominació d'origen protegida o altres acreditacions reconegudes segons la normativa vigent).

El servei de cuina evitarà els excedents alimentaris mitjançant la planificació. En el cas de generar excedents aquests es gestionaran pel seu aprofitament mitjançant el servei municipal de garantia alimentària (La Botiga). L'entitat gestora té l'obligació d'emetre un informe de valoració de compra i estoc de forma anual, on s'incorporarà informació sobre la compra dels productes, diferenciant entre productes d'horta (en especial fruites i verdures fresques) i la resta de productes, el compliment dels % exigits, els excedents i mesures de correcció en cas que es produeixen desviacions.

L'entitat gestora haurà de presentar declaració responsable que acrediti, juntament amb els certificats i/o documentació que correspongui, la procedència del producte fresc, de temporada, de proximitat i ecològic.

No es permeten serveis d'àpats externs, ni línia freda.

Programa i confecció de menús

Per planificar els menús l'entitat gestora valorarà les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents. Els menús hauran de ser elaborats i supervisats per un/a professional especialitzada en nutrició i dietètica. L'entitat gestora elaborarà, consensuarà i controlarà la planificació periòdica dels menús basals i els especials i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments i les intoleràncies de les persones usuàries.

En la planificació caldrà tenir sempre en compte flexibilitat a la cuina per poder preparar plats alternatius als del menú pactat, per tal d'oferir opcions als usuaris als quals no els agradi algun àpat del dia. L'atenció centrada en la persona té especial rellevància respecte a l'alimentació es refereix i la preferència personal estarà per sobre de la prescripció professional pel que fa a la planificació de la dieta, incorporant, quan es consideri tècnicament necessari, un consentiment informat.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de complir els següents requisits:

- Ser completa i variada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Adaptar-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.

- Tenir una rotació mínima de 4 setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada, cosa que permet també als residents acabar de condimentar al seu gust personal.
- Estar basada en guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any.
- Seguir les indicacions de l'Agència de Salut Pública de Catalunya en quan a freqüència de consum d'aliments.

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran elements propis de les tradicions i festes populars que se celebren.

Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dietes per les diverses necessitats de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requisits mèdics, dietètics, de deglució, culturals, religiosos, etc. Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona sol·liciti i que contradigui la prescripció facultativa anirà acompanyat del corresponent consentiment informat per part de la persona usuària.

Qualitat dels productes i de les condicions higièniques sanitàries

Totes les matèries primeres i els productes servits estaran subjectes a la normativa legal vigent quant a provisió, emmagatzematge i conservació, essent l'entitat gestora la responsable de les possibles alteracions dels productes. S'haurà de complir també la normativa higiènica-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. L'entitat gestora estarà obligada a la realització periòdica dels controls oportuns respecte al funcionament de qualsevol aspecte relacionat amb els aliments i la cuina. L'entitat gestora s'obliga a comunicar de forma immediata a l'Ajuntament del Prat qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitària que detecti en els espais de cuina i menjadors.

Vaixella, cobrteria i parament de taules

El centre disposa de material de cuina i menjador. No obstant això, l'entitat gestora està obligada a aportar tot el material addicional que es consideri necessari i a la reposició d'aquells materials que es perdin, trenquin o es deteriorin. El material de parament d'un sol ús (tovallons i similar) haurà de ser de paper 100% reciclat.

Maquinària i electrodomèstics

En cas que sigui necessària la renovació o substitució de l'equipament de la cuina o

els electrodomèstics de les cuines de les unitats de convivència, l'entitat haurà d'adquirir els nous aparells amb una classificació energètica mínima de nivell B.

Altres criteris per a la gestió del servei d'àpats

Les activitats de parar i desparar taula, escudellar i servir els menús, subministrar tovallons i altres elements comuns en els menjadors de les unitats de convivència i el centre de dia es realitzarà per part del personal de la residència, no de cuina. L'entitat gestora disposarà de protocols de seguretat alimentària i durà a terme les anàlisis bacteriològiques dels àpats, superfícies, útils de cuina i mostres segons normativa. L'entitat gestora realitzarà semestralment enquestes de satisfacció específiques pel servei d'àpats/cuina.

Base 14.- Serveis de Bugaderia

El centre residencial "Josefa Puigpelat, Teresina" disposa d'unes instal·lacions preparades i equipades per poder fer les tasques de bugaderia al mateix centre. L'entitat gestora haurà de garantir el servei consistent en rentat, planxat i cura de la roba de les persones residents i de l'aixovar de la residència.

El servei de bugaderia funcionarà de dilluns a divendres i la resta de dies el centre haurà d'articular protocols per poder rentar/higienitzar la roba que no pugui esperar el servei ordinari.

L'entitat gestora treballarà pel bon funcionament d'aquest servei amb especial cura per prevenir evitar les pèrdues de roba utilitzant un sistema de marcatge de roba amb xip RFid.

Base 15.- Serveis de Neteja

L'entitat gestora és responsable de la neteja integral de totes les instal·lacions (interior i exterior). El servei de neteja es prestarà cada dia de la setmana en l'horari i forma que l'entitat gestora defineixi procurant tenir el mínim impacte en el desenvolupament de les activitats diürnes. Per cobrir el servei s'haurà de disposar d'un mínim de 13 persones contractades a jornada completa.

L'entitat gestora ha de seguir els criteris ambientals següents per netejar les instal·lacions:

- En condicions normals, es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius per al medi ambient (lleixiu i similars) en terres i tota mena de

superfícies. Únicament es podran utilitzar en la neteja d'elements on existeixi un risc de contaminació biològica com vàters i desguassos. Queda prohibit també l'ús de productes en envasos amb gasos propel·lents.

L'entitat gestora aplicarà la normativa vigent en relació amb la gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'entitat gestora generi, fruit dels treballs vinculats a la gestió delegada, haurà de ser degudament gestionat o eliminat essent obligatòria:

- Reutilització o reciclatge dels embalatges de materials i productes fungibles.
- Pel que fa a la recollida selectiva de residus que hauran de ser retirats d'acord amb els següents criteris:
 - Paper i cartró (contenedor blau)
 - Envasos (contenedor groc)
 - Vidre (contenedor verd)
 - Matèria orgànica (contenedor marró)
 - Rebuig (contenedor gris)
 - Rebuig sanitari per risc biològic (contenedor especialitzat)
- La gestió dels residus especials s'haurà de realitzar a través d'un gestor de residus autoritzat. Els costos de l'eliminació dels residus generats anirà a càrrec de l'entitat gestora, que haurà de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

Per l'adquisició i compra de productes relacionats amb la neteja i consumibles d'un sol ús cal tenir en compte:

- Productes de paper, cartró i cel·lulosa. En el cas de paper higiènic, eixugamans i altres consumibles de cel·lulosa, s'ha de garantir que són produïts a partir de fibres de cel·lulosa reciclada.
- Bosses d'escombraries. Les bosses d'escombraries per a la recollida del rebuig i els envasos hauran de tenir un mínim del 80% de plàstic reciclat. Les bosses de recollida de fracció orgànica haurà de complir els requisits de biodegradabilitat de 180 dies, conforme a la Norma UNE-EN 13432:2001.
- Els productes bàsics de neteja general (líquid de fregar, netejavidres, multiús, etc.) han de disposar preferentment d'alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple l'etiqueta ecològica europea, el cigne nòrdic o equivalent.

Base 16.- Serveis de Manteniment i jardineria

Les tasques no ordinàries de manteniment i/o que no puguin ser cobertes pel/la professional responsable del manteniment preventiu i ordinari de prestació directa poden ser objecte de subcontractació.

El servei de manteniment compren tant les actuacions de caràcter preventiu, com les de reparació (manteniment correctiu). Aquesta prestació s'ha d'executar amb el detall relatiu a la gestió i manteniment de les instal·lacions segons es detalla a aquesta convocatòria.

L'entitat gestora haurà de disposar d'un servei de guàrdia amb disponibilitat permanent 24/7, per tal de resoldre aquelles emergències que puguin sorgir a les instal·lacions amb un telèfon disponible per a tot el personal del centre. Les intervencions urgents hauran d'anar acompanyades d'un informe d'intervencions posterior.

L'entitat gestora serà la responsable de mantenir i cuidar els jardins d'acord amb la memòria de qualitat del projecte i les seves finalitats lúdiques i terapèutiques. En particular, el servei de jardineria haurà de tenir prou flexibilitat per adaptar-se a les necessitats de cura i manteniment estacional de totes les zones enjardinades i hort.

II.4 SERVEIS COMPLEMENTARIS

Base 17.- Altres serveis complementaris

Els serveis complementaris són serveis no inclosos en la quota mensual de la persona, el cost dels quals serà assumit íntegrament per les persones usuàries segons els preus fixats per l'entitat gestora d'acord amb l'Ajuntament. El preu d'aquests serveis haurà d'estar informat al tauler d'anuncis del centre i seran facturats per l'entitat directament a les persones després de fer-ne ús i amb el rebut corresponent.

Podologia

El servei ha de ser prestat per un/a diplomad/da en podologia.

El servei preveu una assistència de quiropòdia bàsica i, en casos susceptibles d'atenció mèdica, caldrà fer derivació al personal sanitari de la residència.

Perruqueria

Els serveis de perruqueria, manicura i estètica que s'ofereixin serà d'ús exclusiu per als usuaris dels centres.

Acompanyaments a persones ateses sense xarxa de suport

L'entitat gestora proporcionarà acompanyament a les persones residents per dur a terme activitats personals indispensables que s'hagin de realitzar fora del centre (visites mèdiques i altres gestions similars i necessàries), sempre que les persones residents sol·licitants no disposin de xarxa de suport que pugui exercir aquesta funció, ni de capacitat econòmica per contractar un servei d'acompanyament privat. Aquesta informació haurà de constar a la valoració d'ingrés i el PIAI. Aquests acompanyaments no tindran cap cost per la persona resident, sempre que es compleixin els requisits mencionats al paràgraf anterior. Es preveu un límit de 10 serveis d'acompanyament mensuals, amb un màxim de 3 hores per servei.

L'entitat gestora es compromet a organitzar els acompanyaments amb personal propi sense que tingui una afectació sobre les atencions del dia. També podrà recórrer a l'ajut de persones voluntàries, prèvia valoració de la seva idoneïtat en funció del tipus d'acompanyament. Per gestions de tipus legal de transcendència (actes notariais, jutjats o similar), l'acompanyament haurà de ser realitzat pels/per les professionals de treball social o la direcció tècnica. S'elaborarà un registre detallat de tots els acompanyaments realitzats de forma mensual.

III. PRINCIPIS DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI I PROTOCOLS

Base 18.- Igualtat d'oportunitats entre homes i dones

L'entitat està obligada a aplicar, en realitzar la prestació del servei, mesures destinades a promoure la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el mercat de treball, de conformitat amb el que preveu la normativa vigent sobre la matèria.

Consideracions relatives a les persones usuàries

D'acord amb les dades demogràfiques i l'esperança de vida diferenciada per sexe, es preveu que el col·lectiu majoritari de persones residents estigui format per dones. Això

implica adaptar els programes d'activitats, les dinàmiques de convivència i els espais per garantir la seva participació, autonomia i benestar emocional.

Les activitats d'oci, culturals i terapèutiques es programaran amb criteris d'igualtat, tenint en compte els interessos i trajectòries vitals, tant d'homes com de dones, per evitar la reproducció d'estereotips de gènere i fomentar la participació equilibrada de dones i homes.

L'atenció es basarà en el model centrat en la persona, amb respecte per la identitat de gènere i l'orientació sexual de cada resident, garantint un entorn segur, inclusiu i lliure de discriminacions.

Perspectiva de gènere en la gestió i en les polítiques de personal

Els processos de selecció, contractació i promoció del personal es regiran pels principis d'igualtat d'oportunitats i no-discriminació per raó de sexe o gènere.

Es fomentarà la presència equilibrada de dones i homes en totes les categories professionals, especialment en llocs de responsabilitat i direcció.

El personal rebrà formació específica en matèria d'igualtat de gènere, diversitat i prevenció de violències masclistes, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'atenció i la convivència al centre.

Es promouran mesures internes de conciliació de la vida laboral, personal i familiar, així com polítiques de corresponsabilitat, amb l'objectiu d'afavorir entorns laborals saludables i equitatius.

Comunicació institucional i llenguatge inclusiu

La documentació, la senyalització i les comunicacions internes i externes del centre utilitzaran un llenguatge inclusiu i no sexista.

Es garantirà una representació equilibrada de dones i homes en tots els materials informatius, formatius i de difusió relacionats amb el servei.

Seguiment i avaluació de l'impacte de gènere

Es recolliran dades desagregades per sexe i altres variables rellevants (edat, grau de dependència, situació sociofamiliar, etc.), amb la finalitat d'identificar possibles diferències en l'accés, la participació o la satisfacció de les persones usuàries.

Es preveu la revisió periòdica dels indicadors d'igualtat per incorporar millores i assegurar la coherència de les actuacions amb els objectius de la política pública d'igualtat de gènere.

Base 19.- Metodologia

Principis de l'atenció

Els serveis residencials objecte de les presents bases per a la gestió delegada es fonamenten en els principis següents:

- a) El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries del servei.
- b) La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i la cura de les persones.
- c) La privacitat i la intimitat de la persona usuària i la confidencialitat de totes les dades que l'afecten.
- d) L'autonomia. Es fomentarà i potenciarà el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones ateses, la presa de les pròpies decisions i el fet de tenir el control sobre la vida d'un mateix. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser tan autònomes com sigui possible.
- e) L'equitat en el tracte a les persones ateses.
- f) La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La corresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn, amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccionals és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- g) La personalització del servei, tenint com a objectiu la millor atenció a la persona usuària, intentant si és possible ajustar-se a les seves necessitats i preferències en cada moment; així com la continuïtat en l'atenció personalitzada per part de l'equip de professionals.
- h) El reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- i) La qualitat del servei entesa com un procés de millora contínua.
- j) L'eficàcia i l'eficiència per assolir els objectius del pla individual de treball.
- k) L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació de qualitat i preu adequada.
- l) El desenvolupament professional. Formació continuada i suports per augmentar les competències, la iniciativa, la capacitat resolutiva i l'autonomia, com a factor central de la qualitat del servei i el benestar de treballadors i persones usuàries.

- m) Atenció integral. La persona és un ésser multidimensional en què interactuen aspectes biològics, psicològics i socials, i cal garantir una atenció que els contempli integradament.
- n) Inclusió social. Les persones grans són part activa de la comunitat i titulars de drets. Per això, han de tenir accés i possibilitat de gaudir dels recursos comunitaris en igualtat amb la resta de la població.
- o) Continuitat en l'atenció. Les persones grans en situació de fragilitat o dependència han de tenir accés als suports que precisin de manera continuada i adaptada permanentment a les circumstàncies canviants del seu procés.

Treball interdisciplinari

El servei i l'atenció que es presta al centre residencial implementarà la metodologia de treball interdisciplinari, vehiculant una intervenció cohesionada i integrals de les professionals que ha d'orientar-se segons el model d'atenció integral centrada en la persona (AICP). Cada rol professional aportarà i contribuirà en el procés de valoració i atenció des del seu saber i expertesa. Tindrà especial rellevància el paper del personal d'atenció directa (professionals auxiliars de geriatria), atès que són les professionals que interactuen de forma més directa i continuada amb les persones usuàries i, per tant, de les que majoritàriament depèn el compliment dels plans integrals d'atenció individual (PIAI). Els PIAI seran proposats per l'equip professional a l'usuari i família (si s'escau) i serà la persona usuària qui finalment decideixi quins objectius del pla proposat vol desenvolupar o si vol afegir-ne algun de diferent.

Model d'Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP)

La residència "Josefa Puigpelat, Teresina" s'ha planificat sota el paraigua conceptual de l'Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP) que és, a la vegada, enfocament de la intervenció, metodologia i, des d'una perspectiva més àmplia, model d'atenció.

Així doncs, l'atenció integral centrada en la persona, en l'àmbit gerontològic:

- És un enfocament de l'atenció on la persona esdevé l'eix central de les intervencions professionals.
- És una metodologia, donat que aporta un conjunt de tècniques i instruments que faciliten la intervenció professional personalitzada i orientada a la persona.
- És un model que, partint del reconeixement de la dignitat de tot ésser humà, busca l'autodeterminació i la màxima independència possible de les persones grans en situació de fragilitat o dependència en el seu procés d'atenció, per millorar així la seva qualitat de vida i el benestar subjectiu.

Principis rectors

L'atenció gerontològica centrada en la persona assumeix, com a punt de partida, que les persones grans, com a éssers humans de ple dret, mereixen ser tractades amb igual consideració i respecte que qualsevol altra, des del reconeixement que totes les persones tenim igual dignitat i que les persones grans que es troben en situació de fragilitat o dependència són especialment vulnerables a rebre un tracte que no respecti aquesta dignitat.

El tracte digne es tradueix en buscar el màxim benefici terapèutic i la màxima independència i control sobre la pròpia vida possibles i es concreta en aspectes de l'atenció quotidiana com: el benestar físic i emocional, el respecte i el suport a les pròpies decisions i preferències, la promoció de la independència des de la creació d'entorns físics i socials facilitadors, la protecció i garantia de la intimitat i la privacitat, la protecció de la pròpia identitat i la cura de la imatge personal, el foment de la inclusió social i el respecte.

Així, l'AICP formula els següents principis rectors:

- **Dignitat.** Les persones grans, amb independència de l'estat en què es trobin respecte a les seves capacitats, tenen dret al respecte i a ser considerades com éssers valuosos.
- **Competència.** Les persones grans tenen capacitats, amb independència del suport que necessitin, per desenvolupar, en major o menor grau, actuacions competents.
- **Autonomia.** Les persones grans tenen dret a mantenir el control sobre la seva vida i, per tant, a actuar amb llibertat.
- **Participació.** Les persones grans tenen dret a estar presents i formar part de la presa de decisions que afectin la seva vida.
- **Integralitat.** La persona és un ésser multidimensional en el qual interactuen aspectes biològics, psicològics i socials, i cal garantir una atenció que els contempli integradament.
- **Independència.** Les persones grans tenen dret a mantenir el grau més gran d'independència possible en la seva vida quotidiana i a rebre els suports diversos i adaptats a la seva situació per tal de minimitzar la seva dependència vers els altres.
- **Individualitat.** Totes les persones són iguals quant a l'exercici dels seus drets de ciutadania, però totes elles són úniques i diferents.
- **Inclusió social.** Les persones grans són membres actius de la comunitat i ciutadania amb drets. Per això, han de tenir accés i possibilitat de gaudir dels recursos comunitaris en igualtat de condicions amb la resta de la població.
- **Benestar.** Les persones grans han de tenir accés a programes dirigits a la promoció de la seva salut i a la millora del seu benestar personal (físic, material i

emocional). Les persones en situació de dependència o discapacitat, fins i tot quan presentin graus importants d'afectació, tenen dret a rebre suports per millorar la seva atenció i benestar subjectiu.

- **Continuïtat en l'atenció.** Les persones grans en situació de fragilitat o dependència han de tenir accés als suports que precisin de manera continuada i adaptada permanentment a les circumstàncies canviants del seu procés.

La Residència municipal "Josefa Puigpelat, Teresina" s'ha planificat, tant en l'àmbit arquitectònic com de model d'atenció des de la visió de l'atenció integral centrada en la persona, seguint els criteris d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència plasmats en l'acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, publicats per resolució de la Secretaria d'Estat de Drets Socials, de data 28 de juliol de 2022. Els centres residencials, a grans trets, es diferenciarien dels centres actuals per característiques com:

- S'organitzen en unitats de convivència que en cap cas podran superar les 15 persones.
- Combinen l'existència d'espais privats que garanteixen la intimitat amb espais comuns que potencien la interacció social.
- Promouen, com a part del pla individual d'atenció, les activitats quotidianes i significatives.
- Permeten i animen que les persones portin les seves pertinences de mobiliari i objectes per tal de construir una llar pròpia i significativa per a elles.
- Defensen l'autodeterminació, el respecte als projectes de vida i a les preferències de les persones.
- Aposten per metodologies de planificació centrades en la persona, on les persones residents amb dependència o discapacitat tinguin un paper actiu en la seva cura i atenció.

Tot i ser una residència gran (135 places) s'ha dissenyat per funcionar en unitats de convivència de 15 persones, d'aquesta manera s'afavoreix la intimitat, les relacions estables i properes i es defuig de l'atenció "macro" i despersonalitzada que sovint es dona als centres de gran capacitat.

Les unitats estan dissenyades i moblades com una llar i no com un centre assistencial, buscant així poder mantenir les activitats domèstiques significatives. A més, el 75% de les habitacions són individuals i hi ha espais tant a les unitats de convivència com al centre de dia perquè les persones residents puguin trobar privacitat i intimitat en les seves relacions i en la seva atenció.

Totes les habitacions compten amb bany propi i estan moblades únicament per un llit articulad, un armari i prestatges, fomentant que les persones residents personalitzin l'habitació amb els objectes de mobiliari i decoració que poden portar del seu domicili. A banda de les qüestions arquitectòniques i de disseny dels espais, per assolir l'AICP és fonamental l'equip professional, ja que serà el responsable de l'organització de l'atenció i les cures de les persones residents.

El funcionament per unitats de convivència petites en comptes de plantes grans requereix un **increment en les ràtios de personal d'atenció directa (gerocultores)**. Per aquest motiu, a l'apartat de personal, es contempla un nombre de personal superior a les ràtios normatives vigents. A banda de les professionals gerocultores hi ha altres perfils tècnics que formaran part de la plantilla, però el canvi de paradigma més gran que suposa l'AICP en l'organització del treball i l'atenció a les persones residents és el que afecta el treball i el dia a dia de gerocultores i auxiliars. Aquestes professionals adquireixen una gran importància i s'ha de procurar, mitjançant la formació i l'acompanyament, que assoleixen qualificació professional, nous coneixements, competències i polivalència.

L'entitat gestora haurà de vetllar i garantir que les conveniències administratives i funcionals no limitin la capacitat d'elecció, ni els drets de les persones usuàries. Així, entre dos procediments possibles, s'escollirà sempre aquell que sigui preferent per la persona abans que no el que sigui preferent pel servei i/o els professionals.

Base 20.- Protocols

Els protocols, com a eina de treball, sistematitzen les actuacions consensuades per l'equip tècnic en relació amb la pràctica diària. Les característiques bàsiques dels protocols són les següents:

- Han d'estar informatitzats, seguint un disseny unitari i amb les mesures de seguretat que garanteixin la confidencialitat de dades.
- L'entitat gestora haurà de presentar a l'Ajuntament tots els protocols durant el primer mes de la gestió delegada i seran d'obligat compliment des de l'obertura del servei.
- És responsabilitat de l'entitat gestora la implantació dels protocols, així com la seva actualització i revisió durant la vigència de la gestió delegada.
- Correspon a l'entitat gestora la informació i formació sobre els protocols a tot el personal així com vetllar per la seva implantació.

El contingut dels protocols ha de concretar els següents aspectes:

- Definició de la matèria que el motiva i objectius d'aquest.
- Persones usuàries a qui va dirigit i professionals implicats.
- Descripció de l'actuació amb observacions i recomanacions.
- Data d'elaboració, data d'aprovació i data i motius de revisió (especificar si hi ha modificacions).
- Signatura dels/de les professionals implicats tant en l'elaboració com en la revisió.
- Professionals implicats en la seva aprovació.
- Responsable del seguiment i revisió del protocol.
- Signatura del/de la direcció del centre compromentent-se a vetllar pel seu compliment.

El procediment a seguir en la implantació dels protocols és la següent:

- S'informarà les persones usuàries i familiars dels protocols existents i es farà una exhaustiva difusió i formació, a tots els professionals del servei, amb especial atenció als/a les professionals als de nova incorporació.
- Es farà un seguiment de la implantació del protocol fins que es consolidi en la pràctica diària del servei.
- Els protocols s'avaluaran passat 1 any de la seva aprovació. Si el protocol s'ha consolidat, es tornarà a revisar 2 anys després. Si no és així s'elaborarà un pla de treball per revisar-lo i consolidar-lo.
- Durant la vigència de la gestió delegada es podran dissenyar i elaborar nous protocols.

L'entitat gestora haurà d'elaborar obligatòriament els protocols que indica la Generalitat de Catalunya a l'article 18.10 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, així com altres indicats per la normativa vigent, d'acord amb la relació següent:

1. Protocol de preingrés.
2. Protocol d'acollida, història de vida i adaptació al centre.
3. Protocol per garantir la privacitat i intimitat dels residents.
4. Protocol de control de patologies cròniques dels residents.
5. Protocol de prevenció i atenció a les ferides cròniques.
6. Protocol d'actuació i derivació d'urgències sanitàries.
7. Protocol d'administració de medicació.
8. Protocol de prevenció i atenció a caigudes.

9. Protocol d'ús de contencions.
10. Protocol d'higiene personal de les persones residents.
11. Protocol d'incontinències.
12. Protocol de prevenció o i actuació davant situacions d'abús i maltractaments.
13. Protocol de prevenció i actuació davant l'assetjament sexual i per raó de sexe.
14. Protocol de custòdia d'objectes de valor, i gestió de diners i compres de les persones residents.
15. Protocol de gestió de queixes i suggeriments.
16. Protocol d'acompanyament a la mort i procés de dol.
17. Protocol de manipulació d'aliments i seguretat alimentària.
18. Protocol de neteja d'espais comuns, mobiliari i parament.
19. Protocol de bugaderia, tractament de la roba dels i les residents i roba comuna de l'equipament.
20. Protocol de manteniment de l'equipament.
21. Protocol de comunicació d'incidències.
22. Protocol d'actuació en situacions d'emergència.
23. Protocol d'atenció a persones amb demències avançades.

Base 21.- Normes de funcionament intern i Reglament del servei

L'entitat gestora haurà de treballar, conjuntament amb la persona responsable municipal designada per l'Ajuntament les normes de funcionament intern que complementin els aspectes de convivència i ús del servei no contemplades al Reglament municipal de Residència, Centre de dia i Menjador. Respecte a aquest document l'entitat gestora haurà de garantir:

- Tant el Reglament municipal com les normes de funcionament intern hauran d'estar exposades al tauler d'anuncis del centre i s'haurà de facilitar una còpia per a aquelles persones usuàries i famílies que ho demanin.
- S'haurà d'elaborar una versió de lectura fàcil.
- Totes les persones usuàries l'han de conèixer i disposar-ne des de l'entrevista de la fase de preingrés.
- La normativa de funcionament intern s'haurà de revisar un cop a l'any o quan es consideri necessari.

IV. ÀMBIT SUBJECTIU

Base 22.- Descripció de les persones usuàries

Tal com es recull al Reglament del servei de Residència, Centre de dia i Menjador:

1. Són destinatàries del servei de residència, per a les places concertades amb la Generalitat de Catalunya, les persones majors de 65 anys en situació de dependència reconeguda en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), o que tinguin reconeguda una situació d'excepcionalitat per part de la Generalitat de Catalunya, o aquelles en què concorrin les circumstàncies determinades per la normativa que sigui d'aplicació a aquest tipus de places.
2. Són destinatàries del servei de residència, per a les places residencials municipals, les persones majors de 65 anys, preferentment amb residència habitual al Prat de Llobregat.
3. Són persones destinatàries del servei de centre de dia, per a les places concertades amb la Generalitat, les persones majors de 65 anys que es trobin en situació de dependència reconeguda en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA) o que tinguin reconeguda una situació d'excepcionalitat per part de la Generalitat de Catalunya, o aquelles en què concorrin les circumstàncies determinades per la normativa que sigui d'aplicació a aquest tipus de places.
4. Són destinatàries del centre de dia, per a les places municipals, les persones majors de 65 anys, preferentment amb residència habitual al Prat de Llobregat.
5. Són persones destinatàries del servei de menjador les persones grans majors de 65 anys, ateses en seguiment pel Servei d'Acció social municipal, que es trobin en alguna de les situacions següents:
 - a) Persones amb dificultats en l'autonomia personal per adquirir i elaborar els àpats, que viuen soles o amb altra persona dependent.
 - b) Persones que requereixin d'un règim d'alimentació específic i no disposin dels mitjans, les habilitats i/o les competències per dur-lo a terme de forma autònoma.

Base 23.- Procediments de preingrés, ingrés, acollida

El procediment d'ingrés a la residència serà liderat pels/les professionals de treball social i consta de les següents fases:

Preingrés

Aquesta fase constitueix el primer contacte entre el personal del centre i la persona usuària i la seva família si n'hi ha. Té una importància crucial donat que és el moment de prendre o reafirmar la decisió de fer o no l'ingrés. Per tant, s'ha de facilitar tot l'ajut i informació que la persona i/o família requereixen.

En tots els casos, si la persona es troba residint a un domicili particular (no a altre centre residencial), es farà una visita a domicili de la persona usuària per tal d'obtenir una informació més acurada sobre el seu entorn. També es farà una visita prèvia a l'ingrés al centre, on obligatòriament haurà d'assistir la persona interessada. Un cop validada la voluntat i idoneïtat de l'ingrés per ambdues parts (persona usuària i centre) es procedirà a la presentació de la documentació per part de la persona per la redacció del contracte assistencial en un període màxim de 7 dies naturals. En el moment de lliurament de la documentació, a més, el futur resident signarà el consentiment informat sobre tractament i protecció de dades de caràcter personal que estableix la normativa vigent.

Els objectius són:

- Ajudar a fer que la futura persona resident comenci a assimilar el mode de vida de la residència com a propi.
- Possibilitar un coneixement mutu entre les parts: persona usuària i la seva família i el centre.
- Adaptar la comunicació a les necessitats de la persona usuària per aconseguir un enteniment efectiu
- Oferir informació acurada sobre el servei, les normes de funcionament intern, els serveis que es presten, el programa d'activitats, i totes aquelles particularitats de l'atenció que es necessitin satisfer.
- Fer una primera exploració dels interessos, expectatives, necessitats, hàbits de vida, desitjos, preferències, aficions, habilitats i neguits de la persona gran incloent, sempre que aquesta ho vulgui, a la família.
- Generar un ambient de confiança per reduir l'impacte emocional en la presa de la decisió de l'ingrés.
- Planificar conjuntament els detalls del dia de l'ingrés: la persona ha de saber com serà aquest moment, qui la rebrà i com es desenvoluparà el seu primer dia al servei. També podrà planificar quins objectes i mobiliari personal voldrà portar per a la seva habitació, oferint-li si els vol tenir ja col·locats el dia de l'ingrés.

Procediment d'ingrés i acollida

El procediment d'accés és el regulat al reglament de Residència, Centre de dia i Menjador municipal.

L'ingrés requereix la prèvia i lliure manifestació de voluntat de la persona que hagi d'ingressar o la de la seva representació legal.

La direcció de l'establiment esdevindrà guardador/a de fet si l'ingrés es realitza sense la intervenció de les persones habilitades segons la normativa civil aplicable, restant obligat

a la comunicació al Jutjat o Tribunal corresponent en el termini i forma exigits per la referida normativa.

El dia de l'ingrés s'ha de procurar minimitzar l'efecte del canvi i proporcionar una agradable i càlida acollida. Essent coneixedors de la data de l'ingrés, des de l'equip de treball social s'oferirà a la persona i família la possibilitat de fer un ingrés progressiu pactant hores d'estada diürnes i pernoctes. S'acordaran també amb flexibilitat horària, activitats i altres aspectes rellevants en la rutina de la persona. El personal d'atenció directa haurà de disposar de tota la informació recollida durant el preingrés per preparar l'acollida de la persona, i es designarà una professional de referència que podrà ser substituït més endavant per altre membre de la plantilla si així ho demana la persona resident.

Els objectius són:

- Establir un Comitè de benvinguda format pel/per la professional de referència, el/la treballador/a social, infermeria i direcció, que rebrà i acompanyarà a la persona resident. Sempre que sigui possible es presentarà a un/a company/a resident amb qui pugui compartir les primeres estones d'oci i espais comuns.
- Acompanyar a la seva habitació, presentar al/a la company/a d'habitació si és el cas, així com a la unitat de convivència, que hauran d'estar prèviament avisats.
- Oferir el suport necessari per endreçar les seves coses i decorar l'espai personal com la persona decideixi.
- Realitzar una valoració inicial integral i multidisciplinària durant els 15 dies naturals posteriors a l'ingrés que servirà de base per al Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI). Incorporarà, com a mínim, la valoració de les àrees: psicològica, social, sanitària i funcional.

En relació amb les famílies cal respectar sempre les preferències de la persona gran sobre quins membres de la seva família poden ser contactats i informats, un cop identificades aquestes persones:

- Cal garantir la comprensió del procés assistencial i el model d'atenció per tal de promoure la participació de la família en la planificació de l'atenció. Les famílies, si s'escau, també han de tenir un rol col·laborador en la construcció i continuïtat dels plans de vida de les persones grans ateses.
- Cal disposar de mecanismes de comunicació entre famílies i professionals, sempre que la persona gran doni el seu consentiment.
- Cal explorar les expectatives de les famílies en matèria d'informació sobre el seu familiar, per tal de donar la millor resposta segons els nivells de necessitat de comunicació.

Període d'adaptació

Cada persona té un ritme diferent, però s'estima un període aproximat d'adaptació aproximat de 90 dies. Per tal de reduir l'impacte que suposa el canvi de llar i d'entorn, tant per a la persona usuària com pels seus familiars, s'oferirà un suport proper i un seguiment més acurat i intensiu durant aquest període. Els/les professionals que acompanyaran en aquest procés, especialment, seran el professional de referència, treball social i psicologia.

Guarda de fet

D'acord amb la normativa vigent, el centre residencial pot esdevenir guardador de fet quan coincideixen aquestes condicions:

- a) La persona ingressada no pot expressar lliurement la seva voluntat. Per raó de deteriorament cognitiu, discapacitat, trastorns de conducta o una altra situació que impossibilita decidir de manera autònoma.
- b) L'ingrés s'ha fet sense la intervenció d'un representant familiar amb legitimació. Segons la normativa catalana d'ingrés en centres, poden intervenir com a representants:
 - Cònjuge o parella estable convivents
 - Descendents majors d'edat
 - Ascendents
 - Germans
 - Altres familiars fins a segon grau (segons disponibilitat i proximitat)
- c) Si cap d'aquestes persones intervé, o bé existeixen, però no exerceixen efectivament la representació, la direcció tècnica del centre ha d'assumir la guarda de fet.
- d) No existeix cap mesura de suport judicial o notarial en vigor (Exemple: assistent, curador, poders preventius activats, etc.)

Quan un centre es veu obligat a exercir la guarda de fet, cal:

- a) Registrar-ho a l'expedient assistencial
- b) Notificar l'inici de la guarda de fet a l'autoritat judicial o al Ministeri Fiscal dins les 72 hores següents a l'ingrés, o des del moment en què el centre constata la necessitat de suport no coberta. La comunicació ha d'incloure:
 - Motiu de l'ingrés
 - Situació de la persona

- Absència de representants familiars o legals
- Necessitats de suport detectades

En qualsevol cas, aquestes disposicions s'entendran automàticament substituïdes o modificades per la normativa vigent que resulti d'aplicació en cada moment.

Base 24.- Expedient assistencial

L'expedient assistencial conté tota la informació de la persona atesa i l'atenció que se li presta. És un document personalitzat, d'accés i ús per als professionals que intervenen amb la persona. Ha d'estar informatitzat, amb nivells d'accés segons perfils i ha de permetre monitoritzar les dades de gestió del servei.

Els elements bàsics i obligatoris que ha d'incloure l'expedient són:

- Data d'ingrés, dades personals i dades dels familiars si hi ha contacte expressat per la persona resident.
- Documentació referent a l'estat de salut: informe mèdic, pla de medicació actualitzat, targeta sanitària, resolucions de grau de discapacitat i dependència.
- Fotocòpia de la documentació d'identificació personal i sanitària.
- Contracte assistencial.
- Conformitat d'acceptació de la normativa de funcionament intern.
- PIAI i registres associats.
- Autorització a la direcció del centre per a la gestió econòmica i custòdia de béns si és el cas.
- Consentiment informat de protecció de dades.
- Documentació de la pòlissa de defunció.
- Còpia de poders notariais, sentència de modificació de capacitats, document de voluntats anticipades i altres documents relacionats amb últimes voluntats.

Base 25.- Contracte assistencial

El contracte assistencial és el document mitjançant el qual es formalitza la conformitat de la persona usuària en fer l'ingrés. L'entitat gestora haurà de formalitzar aquest contracte assistencial amb la persona usuària o la seva representació legal i facilitar-ne una còpia, juntament amb la normativa del servei.

El contracte ha d'incloure, com a mínim, informació sobre el servei que es dona, el preu fixat i l'aportació econòmica mensual de la persona usuària.

Les característiques del contracte assistencial són:

- Ha d'estar signat per les tres parts de la relació assistencial: la persona, en qualitat de persona atesa (o representant legal), l'entitat gestora, com a prestadora del servei i l'Ajuntament del Prat de Llobregat, en tant que titular del centre residencial.
- El contracte és personalitzat amb les dades de la persona usuària i la relació econòmica.
- El contracte serà tractat amb el màxim rigor per les dades d'alta confidencialitat que conté.
- L'entitat gestora es responsabilitzarà de la redacció i signatura del contracte, el mateix dia de l'ingrés. En els dies successius l'Ajuntament del Prat de Llobregat signarà el contracte per part de la persona designada a tal fi. Es lliurarà una còpia a la persona usuària i altra s'arxivarà al seu expedient assistencial.
- La durada del contracte és permanent a menys que s'incorri en alguna de les causes d'extinció del servei recollides al Reglament del servei.
- L'entitat gestora actualitzarà el contracte quan existeixin variacions significatives que ho justifiquin, prèvia comunicació a l'Ajuntament del Prat de Llobregat, que podrà oposar-se en el termini de 2 mesos.
- L'entitat gestora haurà de complir i respectar els acords i les condicions dels contractes assistencials signats amb anterioritat a l'inici de la gestió delegada.

En el contracte assistencial, com a contingut mínim, es faran constar les següents dades:

- Si l'ingrés s'efectua lliurement o per ordre judicial si és el cas.
- L'obligació del centre a prestar el servei i a respectar els drets de les persones ateses.
- Que la persona resident o el seu representant legal té coneixement i accepta el contingut de la normativa de funcionament intern.
- El preu de la plaça, la quota a abonar per part de la persona i la clàusula d'actualització de preus/tarifetes.
- Forma de pagament del servei.
- Haurà de fer menció i s'atendrà a la normativa actual de funcionament del servei i de confidencialitat de dades de caràcter personal.

Aquest contracte assistencial és incompatible amb la formalització de qualsevol modalitat contractual que tingui per objecte la transferència de béns de la persona usuària a l'entitat gestora com a contraprestació dels serveis, amb caràcter vitalici o no.

Base 26.- Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI)

El PIAI és l'instrument bàsic que recull les valoracions de l'equip professional, informació sobre la persona i el seu entorn proper, els objectius i propostes d'intervenció, els suports personalitzats i recomanacions per tal que la persona adquireixi el grau més gran d'autonomia i autogestió de la seva vida quotidiana. La versió final del PIAI ha de ser aquella que reculli els objectius i accions pactats amb la persona usuària i el seu entorn cuidador sobre el seu projecte vital al centre.

El PIAI l'elabora l'equip professional de manera interdisciplinària i fruit del diàleg i l'acord amb la persona usuària i la família o referents que aquesta designi a tal fi. La valoració inicial feta durant els primers 15 dies d'estada al centre constituirà la primera fase del PIAI. Aquest instrument ha d'identificar les necessitats, els objectius terapèutics, els diferents programes i activitats proposades, l'avaluació i la proposta de revisió. El PIAI es realitzarà durant els primers 30 dies d'ingrés al servei i es revisarà com a mínim 1 vegada cada 6 mesos, sempre que no hi hagin canvis significatius que promoguin fer-ho abans.

Objectius del PIAI:

- Valorar l'estat de salut física, psicològica, funcional i social així com els problemes de salut sobrevinguts.
- Prioritzar les necessitats de l'atenció integral de la persona amb criteri de globalitat a l'hora de dissenyar les actuacions.
- Identificar i modificar, en la mesura del possible, els factors de risc així com les oportunitats de millora.
- Millorar l'autonomia, salut i supervivència de les persones usuàries mitjançant:
 - La prevenció i tractament de malalties i síndromes.
 - El disseny de plans interdisciplinaris de cures, millora de la funcionalitat i de la rehabilitació.
- Definir estratègies i intervencions tenint en compte a la persona usuària, la seva família i el seu entorn i xarxes de suport.
- Concretar les atencions especials que precisa.
- Acompanyar en el desenvolupament i continuïtat del projecte de vida de cada persona usuària, que inclou els seus desitjos i preferències.
- Informar del document de voluntats anticipades, segons el model del CatSalut.

Característiques del PIAI:

- Document dinàmic, que es va adaptant a les necessitats de la persona a cada moment.
- Obert i participatiu. És un instrument de diàleg entre la persona, la família i els professionals.
- Interdisciplinari. Tot l'equip col·labora en la seva elaboració.
- Coordinat i pactat. Tots els membres de l'equip professional estableixen de manera conjunta i pactada amb l'usuari les prioritats d'intervenció.
- Individualitzat. Dissenyat per a cadascuna de les persones usuàries del servei.
- Integral. Ha de satisfer totes les necessitats de la persona, tenint en compte els seus desitjos i preferències i el seu projecte de vida.
- Conseqüent. Sorgeix del procés de valoració.
- Real. Ha d'estar adaptat a les necessitats i circumstàncies reals de la persona.
- Eficax. Ha de complir els objectius marcats.
- Eficient. Ha de complir els objectius al menor cost.
- Periòdic. Es desenvolupa durant tot el temps de permanència al servei.
- Actualitzat. Ha de permetre la comprovació dels canvis esdevinguts en el resident des de que es va iniciar el PIAI.
- Avaluable amb indicadors que permetin introduir millores en el procés.

Què ha d'incloure el PIAI:

- Data d'ingrés, data de realització del PIAI i dates de revisió i actualització.
- Valoració de les diferents àrees professionals: social, funcional, cognitiva, psicològica i sanitària.
- Valoració de la percepció subjectiva de la qualitat de vida.
- Objectius corresponents a cada una de les àrees valorades i activitats previstes.
- Professionals responsables del compliment de cada objectiu.
- Establir el professional referent de l'usuari/ària i els professionals que hi intervindran.
- Registre de les avaluacions del PIAI i modificacions introduïdes.
- Recull de les manifestacions de les persones ateses sobre l'atenció rebuda.
- Signatura del resident o representant legal i del professional de referència.

- El PIAI ha de recollir, si s'escau, també les darreres voluntats i les manifestacions de la persona gran o la seva família relatives als aspectes de desig o rebuig de determinats tractaments, les persones autoritzades a prendre decisions davant una situació d'incapacitat de la persona gran, i d'altres aspectes que constitueixen el testament vital.

Base 27.- Programa anual d'activitats

És el document que descriu el conjunt d'activitats que es duran a terme per facilitar el benestar social i relacional, així com el manteniment de l'autonomia de les persones ateses. El programa tindrà en compte els interessos de les persones usuàries i inclourà activitats al centre i sortides a l'exterior. A partir de la informació recollida dels usuaris i el seu entorn cuidador l'equip professional proposarà el Programa d'Activitats que serà públic i compartit.

El programa anual contindrà:

- Objectius generals i específics.
- Tipologia d'activitats que es duran a terme i perfil de les persones destinatàries. Caldrà incloure activitats d'estimulació cognitiva, activitats d'estimulació multisensorial mitjançant noves tecnologies, activitats de manteniment de les capacitats funcionals, hàbits saludables i bon tracte, activitats relacionades amb les festes i cultura popular de la ciutat i altres llocs de procedència de les persones usuàries, activitats de relació amb l'entorn comunitari, activitats culturals i lleure i sortides programades.
- Espais físics i materials necessaris.
- Recursos humans i voluntariat.
- Temporalitat i calendari.
- Eines d'avaluació i satisfacció.

Base 28.- Registres

Els registres són eines de treball que ajuden a fer el seguiment i valoració continuada de la persona usuària en el seu dia a dia i a l'organització de les tasques dins l'equip professional.

Característiques:

- Han d'estar informatitzats i amb les mesures de seguretat que respectin la protecció de dades.
- Sempre que vagin acompanyats de mesura correctora, caldrà afegir-la.
- Cal omplir totes les parts requerides, així com la signatura.

- La Direcció determinarà quin professional serà responsable de cada registre.
- S'ha de garantir que els professionals tinguin temps en el seu horari laboral de complimentar els registres.
- La Direcció supervisarà que els registres estiguin correctament complimentats.
- Al llarg de la durada de la gestió delegada es poden introduir nous registres segons es considerin necessaris.

L'entitat gestora haurà d'elaborar de forma obligatòria els registres previstos en el Decret 285/1996, de 23 de juliol i la resta de legislació vigent, d'acord amb la relació següent:

1. Registre de residents amb incontinència d'esfínters i mesura o dispositiu idoni per la seva correcta atenció.
2. Registre de residents amb lesions per pressió, amb indicació de causa originària, tractament, data d'aparició i data de curació.
3. Registre actualitzat de caigudes dels residents amb indicació de les circumstàncies i sistemes de prevenció d'aquestes.
4. Registre actualitzat de residents amb mesures de contenció indicada per prescripció mèdica, amb indicació de la durada i pautes de mobilització.
5. Registre actualitzat de les activitats adreçades al manteniment de la higiene personal dels residents.
6. Registre d'evacuacions.
7. Registre de canvis de bolquers.
8. Registre de medicació que ha de prendre l'usuari, amb constància de la persona que l'administra.
9. Registre del seguiment de la participació de les persones usuàries en el programa d'activitats.
10. Registre de fets significatius de l'evolució de cada persona resident.
11. Registre de derivacions sanitàries.
12. Registre de reclamacions.
13. Registre de custòdia de béns, gestió de diners i compres a residents.
14. Registre d'alteracions conductuals.

V. PERSONAL

Base 29.- Personal

Per a la prestació dels serveis objecte d'aquestes bases, l'entitat gestora ha de tenir el personal d'atenció directa i indirecta necessari per complir els objectius que s'estableixen en aquestes condicions i donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses i, en concret, complir amb les ràtios i perfils professionals que es descriuen en aquesta convocatòria.

El personal d'atenció directa podrà ser contractat per un o més serveis, sense que la seva prestació pugui coincidir en el mateix horari, havent de quedar especificat el temps de dedicació a cadascun.

El quadre de personal d'obligat compliment per a l'entitat gestora, juntament amb el detall de les despeses laborals, figura a l'Annex 3 d'aquesta convocatòria.

L'entitat gestora podrà procedir a la realització dels canvis organitzatius que estimi necessaris per a garantir la sostenibilitat econòmica i la qualitat necessària, amb criteris i ràtios consensuats prèviament amb l'Ajuntament.

A l'Annex 4 figura el quadre amb els diferents perfils professionals amb les possibilitats de cobertura i substitucions de cada un.

Base 30.- Perfil i funcions del personal

Els perfils professionals s'hauran d'ajustar a allò que estableix el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials i qualsevol normativa que s'aprovi en el transcurs de la gestió delegada.

A continuació es descriuen els perfils requerits:

Direcció tècnica

L'entitat gestora tindrà una persona responsable de la direcció tècnica a jornada completa segons 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/la director/a tècnica ha d'estar en possessió d'una titulació mínima de grau universitari, preferentment en l'àmbit de les ciències socials i/o de la salut, i una experiència mínima de dos anys relacionada amb la gestió i coordinació de centres. S'haurà de garantir la seva substitució en

períodes de vacances que pot ser realitzada per un membre de l'equip tècnic de la residència.

La direcció tècnica és la màxima responsable de la bona execució del servei i el compliment dels termes de la gestió delegada i tota la normativa vigent d'aplicació.

A més, la direcció tècnica haurà de:

- Garantir el compliment de la gestió delegada, el reglament del servei i les normes de funcionament intern.
- Assumir la guarda de fet segons el que estableix la Llei 25/2010, de 29 de juliol, del llibre II del Codi Civil relatiu a la persona i família o el que estableixi la normativa vigent en cada moment.
- Realitzar la memòria anual del servei segons el format pactat amb l'Ajuntament, així com les pertinents avaluacions de qualitat i satisfacció de les persones ateses.
- Donar resposta escrita a les queixes o suggeriments de les persones usuàries, famílies o els seus representants.
- Garantir la fiabilitat de les dades que sol·licitin les administracions públiques (Ajuntament i Generalitat de Catalunya).
- Vetllar per la qualitat del servei i per l'eficàcia i eficiència dels serveis prestats.
- Tenir cura de l'equip de professionals i de la seva actualització tècnica i formativa.
- Procurar la bona comunicació i ambient de treball.
- Cuidar la relació amb els familiars i l'entorn de la residència.

Responsable higiènic-sanitari (RHS)

La residència ha de disposar d'un/a professional responsable higiènic-sanitari a jornada completa amb titulació de grau universitari en l'àmbit de ciències de la salut. Se'n preveu la cobertura del lloc de treball durant cada setmana de l'any i l'absència de la persona titular ha de ser coberta sempre per un altre professional de l'àmbit sanitari.

El/la responsable higiènic-sanitari assumirà la responsabilitat dels aspectes següents:

- Garantir l'accés de les persones usuàries a l'atenció sanitària i que totes elles tinguin assignat un/a metge/essa de capçalera.
- Garantir la correcta organització i administració de la medicació.
- Supervisar els menús.
- Actualitzar les dades que consten en els documents de control assistencial de cada persona usuària.

- Vigilar les condicions higièniques dels usuaris, personal i de l'establiment.
- Elaborar els protocols necessaris per a una correcta atenció a l'usuari.
- Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora contínua de la qualitat assistencial.
- Participar en el disseny dels programes de formació continuada del personal del centre.

Auxiliars de geriatría

Aquest servei vetlla per la cura i l'atenció integral de les persones usuàries. Han d'assumir el rol de professional referent d'un determinat nombre de persones, per tal de fer-ne un seguiment més proper i donar resposta a les seves necessitats. El centre residencial garanteix la seva cobertura les 24 hores dels 365 dies de l'any. Els torns de treball, hores diàries i les cadències de jornada seran fixades per l'entitat gestora, donant compliment en tot moment a la normativa laboral aplicable i a les exigències de servei contemplades a les presents bases. Aquest personal haurà de ser substituït de manera immediata per qualsevol motiu d'absència. Es requerirà un mínim de 5 auxiliars amb torn de nit, complementant amb un suport telefònic per a situacions d'urgència i caldrà respectar els requisits mínims de la normativa vigent. Durant la jornada diürna s'ha de garantir la ràtio mínima d'1/7,5 que correspon amb aproximadament 2 persones amb torn de matí i tarda per cada unitat de convivència.

Les principals funcions del personal auxiliar són:

- Ajudar i assistir a les persones usuàries per les activitats relacionades amb el vestit, les transferències, la higiene personal i la utilització de productes de suport.
- Assistir en les tasques d'alimentació i hidratació.
- Administrar la medicació per via oral o tòpica, amb la supervisió del personal sanitari.
- Realitzar canvis posturals i ajudar en els desplaçaments.
- Atendre i prevenir les situacions d'incontinència, sota indicacions del personal sanitari.
- Acompanyar les persones usuàries fora del centre quan sigui necessari.
- Formalitzar documentació i registres de les feines fetes amb cada persona i anotar les observacions respecte al seu estat.
- Comunicar les incidències i símptomes significatius de les persones ateses a la resta de professionals que puguin contribuir a millorar la seva atenció.

Els perfils professionals i aptitudinals, la titulació mínima d'accés i la formació teòric-pràctica específica necessària, estan recollits al document de recomanacions del Comitè d'Expertes i Experts en formació en l'àmbit de l'acció social, i es poden consultar al web del Departament de Drets Socials i Inclusió.

Supervisió d'auxiliars, governanta

La persona encarregada de la supervisió del personal auxiliar de geriatria podrà ser un/a professional de la mateixa categoria, que serà seleccionada pel càrrec en funció de les seves competències, i amb experiència superior a 3 anys d'antiguitat en la cura a persones grans en centres residencials. L'horari de supervisió s'ha d'organitzar per tenir presència periòdica en tots els torns de personal i podrà ser substituïda ens els seus períodes de vacances/absències per un/a professional de l'equip designat per la direcció. Aquest/a professional vetllarà tant per la bona marxa de la tasca assistencial com per la cura als/a les professionals de l'equip d'atenció directa.

Terapeuta ocupacional

La titulació exigida és la de Diplomatura o Grau en Teràpia Ocupacional. Es comptarà amb un/a professional a jornada completa i la jornada s'ha d'adaptar horàriament per a un aprofitament correcte de les hores assignades.

Les principals funcions del/de la professional de teràpia ocupacional són:

- Definir el programa d'intervenció de teràpia ocupacional de les persones usuàries, fer-ne la valoració, execució i avaluació.
- Informar, orientar i assessorar a persones usuàries i professionals de la cura del programa d'intervenció.
- Establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (autocora, productivitat i temps lliure) per prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.
- Reforçar, mantenir i millorar els dèficits sensorials i motrius, cognitius o psicosocials, mitjançant l'anàlisi i l'aplicació d'activitats personalitzades.
- Valorar i adaptar les ajudes tècniques i productes de suport per a la màxima autonomia.
- Supervisar les mesures de canvis posturals i el registre d'aquestes.
- Facilitar l'accessibilitat, prevenir el risc de caigudes i la senyalització per compensar dèficits sensorials o cognitius.
- Formar el personal assistencial en tècniques de teràpia ocupacional.

Educador/a social

La titulació exigida és la de Diplomatura o Grau en Educació Social. Es comptarà amb un/a professional a jornada completa i la jornada s'ha d'adaptar horàriament per a un aprofitament correcte de les hores assignades. Aquest perfil professional no serà substituït en època de vacances, però cal garantir la continuïtat de les seves funcions amb cobertura per part d'altres membres de l'equip professional.

Les funcions més rellevants són:

- Dissenyar, executar i avaluar el programa d'activitats socioculturals i educatives seguint els objectius del centre, i adequar-lo als PIAI.
- Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal.
- Implicar les famílies i les persones de referència dels residents en la dinàmica del centre.
- Definir, crear i adaptar, conjuntament amb el/la terapeuta ocupacional, les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu i de dinamització del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.
- Promoure la participació de les persones ateses en les activitats d'interès de l'entorn i vetllar per la interrelació amb el barri, i entitats properes.

Psicòleg/a

La titulació exigida és la de Llicenciatura o Grau en Psicologia. Es comptarà amb un/a professional a jornada completa i la jornada s'ha d'adaptar horàriament per a un aprofitament correcte de les hores assignades. Aquest perfil no serà substituït en períodes de vacances.

Les principals funcions són:

- Fer l'avaluació psicològica i el pronòstic de la persona en vessants emocional, cognitiva i psicopatològica i elaborar el diagnòstic diferencial.
- Derivar la persona atesa al recurs extern adient quan no es pugui atendre en el centre i establir la coordinació necessària per a mantenir la continuïtat assistencial.
- Fer el tractament, la intervenció, el seguiment i la prevenció, de les àrees que puguin estar afectades (emocional, cognitiva, conductual, psicològica) tant des del punt de vista individual com grupal.
- Fer la intervenció amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.

- Atendre a la persona usuària i a la família, en el procés de final de vida i dol.
- Assessorar i donar suport tècnic al personal assistencial en l'àmbit específic de la psicologia i orientar-lo sobre les actuacions i intervencions a dur a terme, segons el diagnòstic, pronòstic i situació de la persona resident, aportant una visió ampliada i complementària en l'abordatge del cas.
- Atendre les demandes d'intervenció del personal del centre, a petició de la direcció, fent una funció de contenció i suport als professionals.

Treballador/a social

La titulació exigida és la de Diplomatura o Grau en Treball social. Es comptarà amb un/a professional a jornada completa i un altre a mitja jornada. Aquest perfil professional, en vacances o absències curtes, serà cobert per la direcció.

Les funcions més rellevants són:

- Establir el primer contacte amb la persona gran i el seu entorn cuidador que s'apropin per iniciar una possible alta als serveis de residència o centre de dia.
- Elaborar, executar i avaluar el protocol de preingrés, ingrés i acollida.
- Coordinar amb infermeria els acompanyaments mèdics de les persones usuàries sigui per part de familiars o de professionals.
- Coordinar-se amb familiars i altres serveis, sempre amb l'autorització de la persona usuària, en benefici de l'atenció a la persona usuària.
- Intervenir interdisciplinàriament en les pèrdues i acompanyaments a la mort de la persona usuària.
- Informar la persona i família o referents i ajudar en els tràmits de modificació de les capacitats, document de voluntats anticipades, i registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- Donar informació, suport i orientació a les persones usuàries i els seus referents familiars. Mediar i intervenir en la resolució de conflictes.
- Donar suport a la realització de diferents tràmits en l'àmbit social, econòmic, judicial, etc.
- Elaborar informes socials quan es requereixi.
- Gestionar les llistes d'espera dels serveis del centre.
- Tramitar i revisar les sol·licituds de grau de dependència.
- Realitzar el PIA de dependència de les persones en places conveniades i la documentació necessària per al tràmit de Prestacions econòmiques vinculades a serveis del centre (PEV).

Fisioterapeuta

La titulació exigida és la de Diplomatura o Grau en Fisioteràpia. Es comptarà amb tres professionals a jornada completa.

El servei s'autogestionarà mitjançant una programació de calendari que garanteixi la presència mínima d'un fisioterapeuta durant qualsevol període vocacional o absència.

Les principals funcions són:

- Fer la valoració de la persona usuària a l'ingrés per establir els objectius terapèutics en el seu àmbit.
- Aplicar els tractaments i les tècniques de fisioteràpia, de manera individual o grupal.
- Es proporcionaran tractaments individuals de massatge terapèutic en funció de les necessitats de les persones residents, amb un límit per persona.
- Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries per tal d'adaptar el PIAI.
- Valorar i proposar, conjuntament amb teràpia ocupacional, la necessitat de productes de suport (cadires de rodes, caminadors, etc.) i ortesis, i assessorar en la seva utilització.
- Elaborar pautes d'adaptació de l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- Assessorar l'equip d'auxiliars d'atenció directa sobre tècniques de fisioteràpia.
- Comprovar l'adequació i funcionament del mobiliari i aparells utilitzats en la prestació de serveis.

Facultatiu

El professional de medicina haurà de tenir la titulació exigida normativament i tindrà un contracte equivalent mínim a un 80% d'una jornada completa. Fer vacances i baixes curtes aquest servei serà cobert pel professional mèdic del Centre d'Atenció Primària (CAP) de referència. L'entitat gestora s'adaptarà al nou model d'atenció social i sanitària integrada (PAISS), d'acord amb el desplegament que faci la Generalitat de Catalunya al Prat de Llobregat.

Les funcions més rellevants són:

- Fer l'avaluació geriàtrica integral de la persona resident a l'ingrés, complimentar la història clínica i l'expedient assistencial, i fer-ne el seguiment.

- Definir els objectius d'atenció mèdica i determinar el grau d'atenció de les persones usuàries.
- Vetllar per l'aplicació dels programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses al centre.
- Prescriure els tractaments (farmacològics, de nutrició, contenció,...) i indicar les mesures a seguir a l'equip professional.
- Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre a la residència i establir la coordinació per mantenir la continuïtat assistencial.
- Elaborar els informes mèdics pertinents en relació amb l'estat de salut de les persones usuàries.
- Informar la direcció del centre i el/la responsable higiènic-sanitària de les circumstàncies que comportin risc per a la salut de les persones residents i treballadores. Assessorar en les mesures de prevenció o per pal·liar-ne els efectes.

Infermeria

El centre haurà de comptar amb 5 professionals a jornada completa amb titulació de Diplomatura o Grau en Infermeria, d'acord amb el que estableix la normativa vigent. El servei ha d'estar cobert els 365 dies de l'any en horari de matí i tarda. És obligatori substituir les vacances i absències. En el cas de necessitar personal d'infermeria addicional per donar cobertura a situacions de demanda sanitària urgent, s'ha de donar resposta mitjançant els dispositius propis de l'atenció primària adscrita al CatSalut (centre d'atenció primària, centre d'urgències d'atenció primària...). L'entitat gestora s'adaptarà al nou model d'atenció social i sanitària integrada (PAISS), en virtut del desplegament que faci la Generalitat de Catalunya al Prat de Llobregat.

Les seves funcions són:

- Promoció de la salut i prevenció de la malaltia.
- Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el pla d'atenció d'infermeria i el PIAI.
- Preparar, distribuir, administrar i seguir la medicació i els tractaments prescrits pels facultatius.
- Prendre mesures d'atenció mèdica per alteració de l'estat de salut de la persona usuària, en absència del metge, d'acord amb el protocol del centre.
- Oferir atenció, informació i suport a la persona i entorn familiar en el procés de final de vida.
- Establir la comunicació interna entre els torns de treball i registrar la informació pertinent per garantir la continuïtat de l'assistència diària.

- Fer control i seguiment de les sortides de les persones usuàries per visites mèdiques i del resultat d'aquestes, en coordinació amb la resta de l'equip.

Base 31.- Condicions per a la gestió de recursos humans

Són criteris i requisits generals relatius a l'equip professional designat per a la prestació dels serveis objecte d'aquestes condicions, els següents:

- Tot el personal necessari per prestar aquests serveis serà contractat per l'entitat gestora del servei que serà la responsable de la seva selecció. No està prevista la subrogació de personal.
- L'entitat ha de reclutar el personal previ expedient de selecció, on quedi justificada la idoneïtat del candidat seleccionat en funció de la seva capacitat personal, formació tècnica i experiència professional acreditada, en especial hauran de quedar expressats els motius de contractació del personal d'atenció directa.
- S'evitarà la rotació del personal d'atenció directa entre unitats de convivència per sistema, en cas que es produeixi algun canvi aquest haurà de ser motivat i justificat.
- Les persones que prestin serveis de neteja, bugaderia, manteniment i jardineria, no podran formar part del personal que presti serveis d'atenció directa.
- Tot el personal treballarà sota la direcció de l'entitat gestora, la qual vetllarà per al correcte compliment de les condicions de prestació dels serveis.
- Caldrà que l'entitat gestora compti amb un pla d'acollida per al nou personal, que inclogui una formació i la regulació de la figura del mentor, que ha de ser un/a treballador/a del centre que exerceixi les mateixes funcions i faci l'acompanyament durant el primer mes de feina de la persona que s'incorpora.
- L'entitat gestora haurà de cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, permisos, baixes o altres causes anàlogues, amb especial cura del personal auxiliar de geriatría i d'infermeria que haurà de ser cobert obligatòriament a tot tardar el 5è dia hàbil; així com garantir la cobertura dels períodes de vacances en les categories professionals previstes. S'haurà de garantir la presència diària dels professionals d'acord amb els requisits mínims i la ràtio de personal establerta a aquestes bases. Caldrà disposar d'un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes, així com una borsa de personal que garanteixi la cobertura de les absències amb la celeritat necessària.
- En els casos de baixa laboral dels professionals del grup psicosocial i sanitari, aquests s'hauran de substituir a partir dels 15 dies de baixa.
- L'entitat resta obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, fiscal, sanitària, de seguretat i salut en el treball i prevenció de riscos laborals, així com a la formació dels treballadors.
- L'Ajuntament es reserva el dret a sol·licitar a l'entitat gestora, en qualsevol moment de la prestació de la gestió delegada, la documentació relativa al personal (cobertura, contractes, rotació, absentisme, ràtios, altes i baixes dels professionals, etc.).

- L'alumnat en pràctiques i/o les persones que duen a terme tasques de voluntariat en cap cas es computaran als efectes de ràtio de professionals d'atenció directa ni indirecta.
- L'alumnat en pràctiques haurà d'estar emparant per convenis de col·laboració entre el centre i l'escola i sota la cobertura de l'assegurança escolar.
- Tota la plantilla haurà d'exercir les seves funcions de manera presencial.
- L'entitat gestora haurà de proporcionar a tot el personal d'atenció directa de roba de feina adequada. En aquest punt és important ressaltar que, per tal de defugir d'un model hospitalari i residencial tradicional, si no buscar un servei com la llar, el personal no estarà uniformat, sinó que la roba de feina serà similar a la "roba de carrer", que no haurà de ser la mateixa per a tot el personal, doncs cada treballador/a escollirà el que vulgui entre el catàleg existent.
- El personal haurà d'anar visiblement identificat amb el seu nom, fotografia i perfil professional.
- L'entitat gestora farà les avaluacions del nivell de desenvolupament de les funcions del lloc de treball i nivell de competències i habilitats de tots els professionals adscrits al servei, assegurant el bon compliment de les seves tasques. Aquesta avaluació es farà de manera periòdica, com a mínim una vegada a l'any.
- L'entitat gestora haurà de vetllar pel benestar de la plantilla i aquesta funció es desenvoluparà mitjançant dues eines:
 - Avaluació de riscos laborals i psicosocials.
 - Pla de cures. Inclourà accions destinades a la cura i acompanyament dels professionals, per a les quals es podran utilitzar els mitjans humans, materials i les instal·lacions, del mateix centre.

Base 32.- Prevenció de riscos laborals

Avaluació i EPIS

L'entitat gestora resta obligada al compliment de les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals i, en especial, a l'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva, sobretot en el que pugui afectar la integritat del personal. També resta obligada a lliurar els equips de protecció individual (EPIS) necessaris i a complir la resta de requisits legalment exigibles.

Obligacions i acreditació

L'entitat gestora ha de formalitzar les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals que estableix la normativa vigent, acreditant davant l'Ajuntament les següents obligacions al respecte:

- L'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva corresponent a

l'activitat.

- La formació i informació en matèria preventiva als/les treballadors/es contractats.
- El justificant de lliurament d'equips de protecció individual (EPIS) que són necessaris.
- En cas de subcontractar serveis d'atenció indirecta, s'ha d'exigir a les empreses subcontractades els justificants de les obligacions esmentades i lliurar-los a l'Ajuntament.
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol mena que afectin els treballadors i treballadores a causa de l'exercici de les seves tasques, l'entitat està obligada a complir les disposicions legals vigents, sense que repercuteixi de cap manera en l'Ajuntament. L'entitat estarà obligada a comunicar a l'Ajuntament els que tinguin caràcter greu, amb un report de les possibles causes i circumstàncies, així com l'adopció de mesures per evitar que es pugui repetir.

Base 33.- Formació

L'entitat gestora disposarà d'un pla de formació en prevenció de riscos laborals (PRL) per tot el personal propi i haurà de garantir que les empreses que prestin serveis al centre en disposen també, ja que és responsabilitat de l'entitat vetllar pel compliment de les mesures i normes en l'àmbit de PRL per a tot el personal que treballa al centre. L'entitat gestora estarà obligada a informar el personal de tot el relatiu a la prevenció de riscos laborals i ha d'establir un pla de formació anual que inclogui formació bàsica, específica i continuada del personal, basada en l'atenció integral centrada en la persona.

Un cop assignada la gestió, l'entitat gestora haurà de presentar a l'Ajuntament, durant el primer trimestre de la gestió, el pla de formació anual.

El pla de formació ha de distingir 3 apartats:

1. **La formació bàsica d'accés i acollida de professionals.** L'entitat gestora garantirà que tot el personal té la titulació requerida per desenvolupar la feina assignada en el moment de la seva contractació. L'Ajuntament podrà requerir la documentació acreditativa quan ho consideri oportú. A més, l'entitat comptarà amb una formació d'acollida adaptada a cada perfil professional d'obligada realització per tot el personal que s'incorpori al centre.
2. **La formació específica.** L'entitat gestora facilitarà la formació complementària necessària per desenvolupar tasques amb estàndards d'excel·lència, implementant un pla de formació per a cada treballador/a que asseguri la consecució de les competències, habilitats funcionals, psicològiques i socials, per atendre les persones usuàries segons els paràmetres de l'Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP).
3. **La formació contínua.** Inclou les accions formatives destinades a reforçar el treball quotidià de l'equip i la cohesió d'aquest.

Els requisits a tenir en compte per l'àmbit de formació són:

- Les accions formatives consistiran en cursos o píndoles formatives que es duran a terme, prioritàriament, a l'equipament residencial.
- La formació es planificarà anualment i es registrarà en el pla de formació professional.
- L'entitat gestora ha de dur a terme un registre de les accions formatives realitzades on constin els continguts, durada, participants i valoració de les persones participants. Les dades del registre de formació seran part de la Memòria anual del servei.
- La programació ha d'incloure, com a mínim, formació en els següents àmbits:
 - Dinamització de col·lectius de gent gran.
 - Formació en atenció integral centrada en la persona, dret a l'envelliment digne, bon tracte i prevenció de situacions d'abús i/o maltractament.
 - Atenció a persones amb demències, problemàtica de salut mental i alteracions conductuals.
 - Gestió de conflictes i ètica assistencial.
 - Tractament de dades i confidencialitat.
 - Habilitats de comunicació, lideratge d'equips i gestió del canvi.
 - Formació per cuidar els que cuiden: tècniques de relaxació, mindfulness, higiene postural, etc.
 - Formació en noves tecnologies i aplicatius informàtics.
 - Formació en matèria ambiental i de salut associat al servei d'alimentació, segons normativa vigent.
 - Igualtat de gènere i eines de prevenció, detecció i tractament de la violència masclista.
 - Diversitat sexual, identitat i expressió de gènere.

Base 34.- Supervisió

L'entitat gestora assignarà una persona o empresa externa que doni suport, mitjançant la supervisió en l'anàlisi de la pràctica dels professionals, a l'equip. La supervisió és un espai confidencial de reflexió, anàlisi i contrast de la pràctica professional i és per aquest motiu pel qual resulta fonamental que la realitzi una persona aliena a l'organització. L'entitat gestora farà la selecció del/de la professional responsable de la supervisió i compartirà la proposta amb la persona responsable de la gestió de l'Ajuntament. Les sessions de supervisió hauran de realitzar-se, com a mínim, de forma trimestral. El/la supervisor/a podrà abordar situacions de casos complexos, així com l'estat de l'equip de

treball o altres aspectes que preocupin a la direcció del centre. La supervisió ha de servir per generar mètode de treball, reflexió conjunta, adquirir noves eines i expertesa, etc. De les sessions de supervisió es podran desprendre propostes de millora de les que es farà un retorn i exposició a la direcció del centre per part del/de la supervisor/a.

VI. RECURSOS MATERIALS INFORMÀTICS

Base 35.- Recursos materials: sistema d'informació i comunicació

L'entitat gestora haurà de disposar i utilitzar un sistema informàtic de gestió integral específic per a centres socio-sanitaris, que compleixi com a mínim amb les següents funcionalitats:

Gestió socio-sanitària:

- Historial clínic, valoracions, plans de cures, seguiment mèdic i d'infermeria.
- Administració i registre de medicació, amb possibilitat d'integració amb sistemes de preparació automatitzada.
- Integració amb el sistema pacient infermera, control de caigudes i control d'errants.

Gestió social i tècnica:

- Seguiment social individualitzat, activitats, història de vida i comunicació amb familiars.

Gestió de personal:

- Control de dades laborals, formació, torns, presència i seguiment de professionals.

Gestió econòmica i administrativa:

- Facturació, cobraments, comptabilitat, gestió de caixa i pressupostos.

Gestió de farmàcia i proveïdors:

- Inventari, comandes, factures, serveis i control de magatzems.

Gestió de recepció i transport:

- Registre d'assistència, visites, planificació de rutes i serveis de transport.

Gestió comercial i de qualitat:

- Seguiment de contactes, enquestes de satisfacció, gestió d'incidències i millora contínua.

Gestió documental i informes:

- Generació d'informes, exportació de dades, gestió documental i planificació de torns.

Configuració i seguretat:

- Control d'accés, permisos d'usuari/ària, traçabilitat i personalització de processos.

El sistema haurà de ser modular, escalable i adaptable a les necessitats del centre, amb capacitat per gestionar la residència, el centre de dia i el menjador des de la mateixa plataforma. També haurà d'incloure formació contínua per als professionals i suport tècnic especialitzat.

El sistema informàtic de gestió haurà de permetre, com a mínim, les següents integracions:

Sistema de preparació automatitzada de medicació:

- Integració amb sistemes de dosificació i envasament automàtic (blíster o similar), per garantir la traçabilitat i seguretat en l'administració de medicaments.

Plataformes de salut pública i sistemes sanitaris:

- Connexió amb sistemes d'historial clínic electrònic compartit (com HCE o equivalents autonòmics).
- Exportació de dades sanitàries en formats compatibles amb les autoritats sanitàries.

Sistemes de control horari i presència:

- Integració amb dispositius de fitxatge (biomètrics, targetes, etc.) per al registre de jornada laboral i torns del personal.

Plataformes de comunicació amb famílies:

- Possibilitat d'enviar informes, activitats i comunicacions a familiars a través de portals o aplicacions mòbils.

Sistemes de facturació i comptabilitat externa:

- Exportació de dades econòmiques a sistemes ERP o de comptabilitat utilitzats per l'empresa gestora.

Sistemes de gestió documental:

- Integració amb repositoris documentals i eines de signatura electrònica per a la gestió de consentiments, contractes i altres documents oficials.

Sistemes de business intelligence i data analytics:

- Integració amb els sistemes municipals de gestió, recollida de dades, o datificació de la informació.

L'entitat gestora garantirà un sistema de control d'errants mitjançant suport tecnològic per a aquelles persones que tenen risc de desorientació i/o pèrdua. Així com sistemes de control per garantir que les persones que puguin sortir ho facin amb més seguretat.

L'entitat gestora haurà d'utilitzar un sistema de marcatge de roba amb xip RFid, per prevenir evitar les pèrdues de roba.

Les característiques requerides per al sistema d'informació que ha de proporcionar l'entitat gestora són les següents:

- El sistema d'informació és una base de dades informatitzada i ha d'integrar els registres, els expedients assistencials i els indicadors d'avaluació de l'equip de professionals, garantint la traçabilitat, el seguiment i la coordinació entre professionals.
- El sistema s'organitzarà a partir de l'expedient assistencial. També comptarà amb mòduls per gestió de registres, gestió de personal, control de manteniment, material, proveïdors, compres, pressupostos, quotes dels usuaris, reclamacions, etc.
- L'entitat gestora haurà de garantir que el/la responsable tècnic/a municipal tingui accés online al sistema d'informació.
- La direcció determinarà els nivells d'accés al sistema segons perfil professional i les accions a fer amb les dades: consulta, edició, administració. També serà responsable de la formació a l'equip per garantir el correcte ús del sistema.
- L'entitat gestora haurà de proporcionar els equips informàtics, tauletes o dispositius mòbils pertinents al personal per a l'ús del sistema d'informació i l'anotació de registres.
- Els/les estudiants en pràctiques, voluntaris i professionals de serveis complementaris no podran accedir al sistema d'informació.
- L'entitat gestora haurà d'adquirir els dispositius informàtics adients, per a que les persones usuàries puguin fer-ne ús de forma quotidiana i per a la realització d'activitats.
- S'haurà de garantir la connectivitat del centre a internet amb connexió wifi per les persones usuàries i els visitants als espais comuns i les zones privatives de forma gratuïta.

- L'entitat dotarà de telèfons mòbils als/a les professionals que desenvolupen tasques de direcció i coordinació, així com dels dispositius necessaris per desenvolupar les funcions recollides a aquestes bases a la resta de personal.

El sistema de comunicació usuari-professional és una eina essencial per garantir una atenció ràpida, segura i contínua, especialment per a residents amb dependència o risc. Es tracta d'un sistema que permeti que el resident pugui avisar el personal assistencial quan necessita ajuda, i que aquesta demanda quedi registrada i gestionada dins del sistema d'informació. El sistema haurà d'incorporar polsadors en totes les habitacions i als banys i tenir opcions accessòries com detectors de moviment i mecanismes de prevenció de caigudes per a aquells casos en què sigui necessari. El sistema també ha de servir per a la comunicació entre professionals del centre i millorar l'atenció i la resposta a les peticions de les persones usuàries. Per a una gestió més eficaç, els sistemes d'informació i de comunicació han d'estar integrats en un mateix sistema operatiu.

Base 36.- Actualització, reposició i retorn dels equips

L'entitat haurà d'adquirir els equips informàtics, telèfons mòbils i resta dels dispositius previstos en el pressupost de la gestió delegada, sent responsable del seu manteniment preventiu i reparació ordinària per garantir la seva operativitat i funcionament adequats.

Així mateix, l'entitat restarà obligada a substituir aquest equipament per models equivalents quan esdevinguin inadequats pel servei, per haver finalitzat la seva vida útil o per incórrer en obsolescència conforme als paràmetres de la normativa vigent.

En qualsevol cas, l'Ajuntament conserva les facultats d'inspecció per assegurar que l'estat i l'ús dels materials compleixen amb els estàndards de qualitat exigits per la normativa aplicable.

A la finalització del contracte de la gestió delegada, la totalitat de l'equipament adquirit a carrer al pressupost del servei revertirà a favor de l'Ajuntament. L'entitat estarà obligada a lliurar els actius en òptimes condicions de conservació, operativitat i manteniment, lliure de càrregues i amb l'estat de funcionament adequat per al seu ús.

VII. INSTAL·LACIONS

Base 37.- Gestió, manteniment i seguretat de les instal·lacions

El centre residencial "Josefa Puigpelat, Teresina" és de nova edificació i es troba, en el moment de publicació de les presents bases, en la fase final de construcció. Un cop finalitzada la construcció es lliurarà la documentació *as built* de l'edifici, que inclourà els plànols actualitzats, les característiques tècniques dels equips i aparells instal·lats, així com els certificats de garantia i els manuals d'ús. El llibre de l'edifici i el pla de manteniment que seran lliurats a l'Ajuntament a la finalització de l'obra seran la guia per al manteniment posterior que haurà de fer l'empresa gestora. L'obra tindrà una garantia per part de la constructora de 24 mesos des de l'acta de recepció definitiva i únicament no seran objecte del manteniment a càrrec de l'entitat gestora els vicis ocults de la construcció de l'edifici.

Els principals **objectius** en matèria de manteniment i seguretat de les instal·lacions són:

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions interiors i exteriors del centre.
- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant de qualsevol avaria o incidència.
- Mantenir actualitzat l'inventari existent.
- Gestionar correctament la documentació referent a la conservació i seguretat de les instal·lacions, incloent-hi l'actualització de la documentació tècnica quan sigui necessari.

Base 38.- Obligacions de manteniment

Manteniment

Serà responsabilitat de l'entitat gestora tot el relatiu al manteniment correctiu, preventiu i normatiu o obligatori de l'edifici, elements constructius, els exteriors i jardí, tanca, façanes, instal·lacions, maquinària i aparells. L'entitat es compromet a tenir-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament o, si s'escau, a la seva reparació, reposició o substitució. Seran excepció a aquesta obligació els vicis ocults de construcció.

És responsabilitat de l'entitat gestora la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per a la prestació dels serveis. L'entitat gestora haurà de presentar un protocol de pintura del centre i vetllar per l'acompliment d'aquest.

Reparacions extraordinàries

L'entitat gestora estarà obligada a costejar les reparacions extraordinàries i/o modificacions imposades per la normativa vigent en l'edifici i instal·lacions, havent de sol·licitar permís a l'Ajuntament per dur a terme reparacions extraordinàries o modificacions en l'edifici i les instal·lacions.

Base 39.- Informe de seguiment d'incidències

L'entitat gestora haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i estat del centre. Trimestralment, haurà de lliurar als responsables municipals un informe de seguiment d'incidències. Així mateix, comunicarà aquelles incidències considerades urgents o greus en un termini màxim de 24 hores des de la seva detecció.

Base 40.- Auditoria i inventaris

Auditoria de l'estat de les instal·lacions

A l'inici de la gestió delegada, l'entitat gestora, de forma conjunta amb personal de l'Àrea d'Acció Institucional, Projectes Urbans i Mobilitat de l'Ajuntament, valorarà l'estat de les instal·lacions i elements constructius de l'edifici. Els possibles canvis que es detectin quedaran recollits en un informe juntament amb les propostes de solució i responsabilitat d'aquestes.

L'auditoria es repetirà tres mesos abans de la finalització de la gestió delegada o la pròrroga corresponent.

Inventari de les instal·lacions

Serà obligació de l'entitat gestora, de forma conjunta amb el personal anteriorment relacionat, la realització de l'inventari de les instal·lacions i elements constructius durant els dos primers mesos de la gestió delegada. L'inventari haurà d'incloure fitxa per tots els equips amb les següents dades: fotografia, ubicació, codi d'identificació, tipus, propietat, marca, model, número de sèrie, unitats, característiques tècniques de l'equip, característiques energètiques, data d'adquisició i pla de manteniment.

Així mateix, cada element de l'inventari haurà d'anar acompanyat de la seva valoració econòmica actualitzada (valor de reposició), que serà com a mínim el cost de compra per l'Ajuntament. Aquest valor, que s'actualitzarà anualment en funció de l'IPC des del moment de la compra, servirà de base per determinar l'import de les restitucions o indemnitzacions per l'entitat gestora en cas de desperfectes, deteriorament o danys.

Inventari de mobiliari i parament del centre

Serà responsabilitat de l'entitat gestora, de forma conjunta amb el personal anteriorment relacionat, la realització de l'inventari de mobiliari i parament del centre durant els dos primers mesos de la gestió delegada. L'inventari haurà d'incloure les necessitats de millora. El mobiliari i parament del centre haurà de ser valorat econòmicament (valor de reposició). Aquest valor serà com a mínim el cost de compra per l'Ajuntament i s'actualitzarà anualment en funció de l'IPC des del moment de la compra, servint de referència per determinar l'import de les restitucions o indemnitzacions per l'entitat gestora en cas de desperfectes, deteriorament o danys.

Revisió i actualització dels inventaris

Sens perjudici de les actualitzacions que corresponguin, els inventaris es revisaran i rectificaran anualment i es presentaran a l'Ajuntament.

Retorn del mobiliari, parament i altres béns del centre

L'entitat restarà obligada al manteniment preventiu i correctiu (reparació) del mobiliari, parament i altres béns del centre, així com a la seva substitució per models equivalents quan esdevinguin inadequats pel servei per haver finalitzat la seva vida útil o per incórrer en obsolescència conforme als paràmetres de la normativa vigent.

En qualsevol cas, l'Ajuntament conserva les facultats d'inspecció per assegurar que l'estat i l'ús d'aquests béns compleixen amb els estàndards de qualitat exigits per la normativa aplicable.

A la finalització del contracte de la gestió delegada, la totalitat de l'equipament adquirit a carrer al pressupost del servei revertirà a favor de l'Ajuntament. L'entitat estarà obligada a lliurar els actius en òptimes condicions de conservació, operativitat i manteniment, lliure de càrregues i amb l'estat de funcionament adequat per al seu ús.

Base 41.- Compliment de la normativa sectorial sobre instal·lacions i equipaments

L'entitat gestora haurà de garantir el compliment dels següents requisits i presentar la seva justificació anualment a l'Ajuntament:

- Realitzar els pertinents dictàmens periòdics de baixa tensió i Reglament d'instal·lacions tèrmiques d'edificis (BT i RITE).
- Complimentar i lliurar un cop l'any, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i

instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el RITE.

- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.
- Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que, com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
- La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen l'edifici.
- Qualsevol altra obligació imposada per la normativa sectorial d'aplicació.

Així mateix, l'entitat gestora haurà de gestionar les inspeccions periòdiques reglamentàries de les EIC (Entitats d'Inspecció i Control) corresponents a les instal·lacions d'aquesta gestió delegada:

- Centrals humidificadores, banyeres i els seus circuits, xarxes d'aigua calenta sanitària i freda segons normativa vigent d'aplicació.
- Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
- Instal·lacions elèctriques de baixa i mitja tensió i instal·lacions tèrmiques de l'edifici RITE.

Base 42.- Responsabilitat de l'entitat gestora en la normativa sectorial

L'entitat gestora assumirà, en tot allò que correspon als treballs de manteniment, la funció d'empresa mantenidora i responsable davant del Departament corresponent de la Generalitat de Catalunya en matèria de seguretat industrial, inspecció i control que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent per a aquest tipus de serveis i instal·lacions.

L'entitat gestora haurà de complir amb les revisions i actuacions pertinents en matèria d'ascensors i equipaments que estableixi la normativa vigent.

L'entitat gestora disposarà de forma actualitzada dels protocols i materials necessaris per a la prevenció, detecció i extinció d'incendis segons la normativa vigent, sent la responsable del compliment estricte de la referida normativa i del seguiment dels informes dels serveis corresponents.

Haurà d'assistir tècnicament als Equips d'Inspecció i Control de les administracions.

Base 43.- Pla d'emergència del centre

L'entitat ha d'elaborar i implantar el Pla d'Emergència del centre segons la normativa

vigent d'aplicació. A banda de la documentació escrita, l'entitat gestora ha de garantir la preparació de les persones professionals i usuàries per a situacions de risc i la realització de, com a mínim, un simulacre anual.

Base 44.- Control de la legionel·losi

És atribució i responsabilitat de l'entitat gestora fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i elements constructius, segons la normativa vigent en matèria de prevenció i control de la legionel·losi.

Base 45.- Obligacions de l'entitat respecte els subministraments

L'entitat gestora es farà càrrec del cost de tots els subministraments necessaris per a la realització dels serveis i serà responsable del seu bon funcionament.

L'entitat gestora ha de contractar l'energia elèctrica amb una comercialitzadora de classe A, d'acord amb els criteris de la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia (CNMC), que comercialitzi energia renovable amb garantia d'origen certificada.

VIII. DRETS I DEURES

Base 46.- Drets de les persones usuàries

Els drets i deures de les persones usuàries estan regulats al Reglament del servei de Residència, Centre de Dia i Menjador al seu Títol III, articles 10 i 11. A continuació es traslladen tal com figuren al Reglament:

Els **drets** de les persones usuàries són:

- a) Dret a accedir i gaudir dels serveis voluntàriament i en condicions d'igualtat, quan compleixin els requisits establerts en aquest reglament per a ser-ne persona usuària. Sense discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, malaltia, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- b) Dret a rebre serveis de qualitat i conèixer els estàndards aplicables amb aquesta finalitat, així com dret a què se'n tingui en compte l'opinió en el procés d'avaluació.
- c) Dret a rebre de manera continuada els serveis mentre estiguin en situació de necessitar d'aquests.
- d) Dret a rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'Ajuntament.

- e) Dret a la dignitat, al benestar físic i mental, a la llibertat i a la seguretat.
- f) Dret a l'autodeterminació i a rebre informació prèvia, directament o a la seva representació legal, amb relació a qualsevol intervenció que els afecti a fi que, si escau, pugui manifestar el seu consentiment específic i lliure. L'ingrés en un establiment residencial de serveis socials requereix que el consentiment sigui per escrit o, en el cas de persones en situació de curatela legal i de les que, per raó de llurs circumstàncies personals, poden ser declarades necessitades d'una curatela, caldrà seguir el procediment legal establert.
- g) Dret a la privacitat, la intimitat, a l'accés i la protecció de la seva informació personal.
- h) Dret a la cura personalitzada i de qualitat.
- i) Dret a la informació personalitzada, l'assessorament i al consentiment informat.
- j) Dret a continuar en contacte i a participar en la comunitat i l'activitat cultural.
- k) Dret a la llibertat d'expressió i de pensament, en relació amb la ideologia, la cultura i la religió.
- l) Dret a les cures pal·liatives i el suport per una mort digna.
- m) Dret a obtenir resposta davant un tracte inadequat, abús o negligència.
- n) Dret a considerar l'establiment residencial on viu, en el cas del Servei de residència, com a domicili propi. Es garantirà el secret en les comunicacions postals, telegràfiques i telefòniques, conforme a la legislació vigent.
- o) Dret a mantenir la seva relació amb l'entorn social i familiar.
- p) Dret a no ser sotmès a cap classe d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física dels usuaris o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar a l'expedient de l'usuari o usuària i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

Base 47.- Deures de les persones usuàries

Els **deures** de les persones usuàries i el seu entorn cuidador són:

- a) Facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar i atendre la seva situació.
- b) Formalitzar els continguts del servei en un contracte assistencial de servei que signarà tant la persona com el servei.
- c) Complir els pactes, acords i compromisos, així com el pla de treball establert amb els/les professionals del servei.

- d) Comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.
- e) Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per facilitar la convivència a l'establiment i la resolució de conflictes.
- f) Respectar la dignitat i el dret de les persones que presten el servei i tractar-les amb correcció.
- g) Complir les normes, les instruccions i els procediments de l'establiment, i en especial del bon ús i el gaudi dels serveis i espais comuns.
- h) Contribuir al finançament del cost del servei en la quantitat, forma i termini establerts en el Pla Individual d'Atenció (PIA), en cas de les places concertades amb la Generalitat de Catalunya, i en les ordenances municipals en cas de les places municipals i el servei de menjador.
- i) Informar els responsables del centre amb una antelació mínima d'una setmana la suspensió del servei per qualsevol causa no imprevista.
- j) Garantir la confidencialitat de les comunicacions entre el personal del servei i la persona usuària o el seu entorn familiar, independentment del format d'aquestes comunicacions (orals i escrites), prohibint la seva difusió per qualsevol mitjà públic (xarxes socials, mitjans de comunicació i anàlegs); sens perjudici del dret que assisteix a la persona usuària i/o a la seva representació legal per poder posar en coneixement de les autoritats competents una activitat il·lícita.
- k) L'ús de les xarxes socials en relació amb els serveis prestats per l'establiment residencial no pot incloure cap dada d'identificació de cap de les persones que presten els serveis; en tot cas, qualsevol publicació a les xarxes socials sobre els serveis inclosos en aquest reglament, o altres similars que poguessin incorporar-se en un futur, únicament podrà referenciar a les organitzacions implicades (les persones jurídiques), però en cap cas a persones físiques.

Base 48.- Òrgans de participació i difusió

La participació de les persones usuàries i el seu entorn cuidador està regulada pel Reglament del servei de Residència, Centre de Dia i Menjador al seu Títol VII, articles 32 i 33. A continuació es trasllada tal com figura al Reglament:

Consell de Participació de Centre

Totes les residències i centres de dia públics o finançats amb fons públics per a persones grans, han de tenir un Consell de Participació de Centre, en compliment de la Llei 12/2007 de Serveis Socials i del Decret 202/2009, de 22 de desembre, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials. El Consell de Participació s'ha de reunir, com a mínim, un cop a l'any.

Els òrgans del Consell de Participació són:

- a) La Presidència que recau en la direcció del centre.

b) Les vocalies que estaran formades per:

- Dues persones de l'Administració pública (Generalitat i/o Ajuntament).
- Dues persones treballadores del centre, escollides entre i per les persones que componen aquest col·lectiu. Almenys una d'elles haurà de desenvolupar funcions d'atenció directa.
- Quatre persones residents/usuàries del servei de residència i/o centre de dia que seran designades entre i per les persones que componen aquest col·lectiu.
- Una persona familiar de resident, escollida entre i per les persones que componen aquest col·lectiu.
- Un/a Secretari/ària, que serà designada per la presidència entre les persones vocals del Consell i que té veu i vot.

Són funcions pròpies del Consell de Participació de centre:

- Informar anualment sobre la programació general de les activitats del servei.
- Rebre informació periòdica de la marxa general del servei. c) Elaborar i aprovar el projecte de reglament de règim intern del servei i les seves modificacions.
- Informar sobre la memòria anual que inclourà l'avaluació de resultats terapèutics, de satisfacció, socials i econòmics, de caràcter públic, del servei.
- Fer propostes de millora del servei.
- Fer públics els resultats de la participació.

A banda del Consell de Participació l'entitat gestora promourà i donarà suport perquè les persones usuàries facin reunions i assemblees àmplies o de petit grup per vetllar per la seva implicació i opinió directa en l'activitat del centre i determinats acords que calgui prendre.

Es facilitaran mecanismes de suport per tal que les persones residents facin propostes de millora o queixes si ho consideren com:

- Comissions, assemblees, reunions...
- Estudis de satisfacció sobre aspectes concrets com el menjar, les activitats, l'atenció rebuda, l'estat de les instal·lacions, etc.
- Garantir que totes les persones del servei coneguin la bústia de suggeriments del centre que estarà visible i ben senyalitzada.
- Garantir que totes les persones residents i els seus familiars tinguin accés als fulls de reclamació del centre i siguin informats pel personal del servei dels canals per a fer arribar queixes a l'Ajuntament, la Generalitat o altres organismes.
- El tauler d'anuncis del centre estarà situat en un lloc visible i ha de fer constar obligatòriament la següent informació:

- Autorització de l'establiment o servei.
- Normativa de funcionament intern.
- 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 famílies per part de la direcció tècnica i de la responsable higiènic-sanitària.
- Drets i deures de les persones usuàries.
- Horari d'accés i visites al centre.
- Horari i tarifes de serveis complementaris (podologia, perruqueria, acompanyaments).
- Programació mensual d'activitats.
- Instruccions per a situacions d'emergència.

Base 49.- Voluntariat

L'entitat gestora podrà optar per generar iniciatives de voluntariat des del mateix centre o bé instrumentar-les mitjançant acords amb entitats de la ciutat. Les persones voluntàries i/o entitats col·laboradores poden participar en aquelles activitats individuals o grupals pactades prèviament. En cap cas podran dur a terme tasques de responsabilitat professional ni substitució de professionals. Els acompanyaments a persones residents es faran sempre amb el consentiment de la persona.

Les persones i entitats voluntàries poden col·laborar amb el centre en les següents funcions:

- Facilitar l'adaptació de les noves persones usuàries a la dinàmica de funcionament i al coneixement de l'entorn.
- Acompanyar a les persones a fer gestions fora del centre o passejar.
- Donar suport en activitats culturals (tallers, sortides, lectura, etc.).
- Fer companyia i conversa.

L'entitat gestora complirà amb la normativa vigent en matèria de voluntariat social de Catalunya i disposarà d'una assegurança per a les activitats amb voluntaris. Quan els voluntaris provenguin d'una entitat col·laboradora, l'entitat gestora verificarà que l'entitat està en possessió de les assegurances que corresponguin.

Base 50.- Obligacions de l'entitat gestora

L'entitat gestora haurà de complir amb les obligacions imposades en la normativa legalment aplicable, en el reglament municipal de Residència, Centre de dia i Menjador, en les presents bases reguladores i en el projecte d'execució i gestió presentat per la mateixa i per les actualitzacions i modificacions vàlidament aprovades.

L'entitat gestora haurà de treballar d'acord amb aquest marc i seguint les directrius de la direcció del Servei d'Acció Social de l'Ajuntament del Prat.

L'entitat gestora haurà de cooperar conjuntament per a la gestió del servei amb una visió integral de servei públic.

Base 51.- Obligacions respecte de les persones usuàries

En relació amb les persones usuàries:

- Afavorir una bona relació amb les persones ateses com a base de l'atenció del servei.
- L'entitat gestora haurà de comunicar a l'Ajuntament les incidències que tinguin lloc durant la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'expedient assistencial de la persona i custodiar la documentació que en forma part.
- Establir els mecanismes d'informació i participació dels usuaris o els seus representants legals segons el que especifiquen les presents bases.
- Comunicar a l'Ajuntament les altes, baixes, ingressos hospitalaris amb pernoctació, etc. de les persones usuàries, dins de les 24 h següents.
- L'entitat gestora, quan detecti que una persona es troba en una situació que exigeix suport per a l'exercici de la seva capacitat jurídica de forma urgent i no disposa de familiars o representants, durà a terme el procés de tramitació de la guarda de fet i/o el procés de modificació de les capacitats.

Base 52.- Obligacions respecte als serveis i la informació

En relació amb els serveis i la informació:

- Adquirir i mantenir els mitjans tecnològics especificats a les presents bases
- Assegurar els estàndards de qualitat que estableixi l'Ajuntament.
- Complir la normativa municipal quant a identificació visual, senyalística, imatge corporativa de la residència i identificació del personal.
- Aportar, a requeriment de l'Ajuntament, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, d'indicadors i altra documentació que es determini, de

L'entitat gestora i de les empreses contractades per aquesta.

- Aplicar i mantenir actualitzats els sistemes d'informació.
- Disposar de tots els protocols que es contemplen en les presents bases i d'aquells que es considerin necessaris en el transcurs de la gestió delegada.
- Disposar dels registres disposats en les bases de la gestió degudament documentats i actualitzats.
- Disposar d'un taulell d'anuncis en les condicions que es recullen a les presents bases.
- Tenir a disposició de les persones usuàries i el seu entorn els fulls normalitzats de reclamació complint els criteris de tractament dels mateixos que es recullen en aquestes bases.
- Custodiar la documentació tractada i tramitada entre l'Ajuntament i l'entitat gestora.
- Elaborar els programes que es preveuen sobre l'Acompanyament personal, familiar i social i actualitzar-los quan s'estableix.
- Donar compliment a les propostes de millora de les condicions ofertes.

Base 53.- Obligacions respecte les infraestructures i les instal·lacions

Pel que fa a les infraestructures i instal·lacions:

- Fer-se càrrec de les despeses d'aigua, llum, gas, telefonia i connexió a internet. Mantenir, reparar i substituir, si calguéssari, els mitjans materials tal com es recull a les condicions d'aquestes bases.
- Reparar i reposar o substituir el material inventariable i material d'ús quotidià necessari per al desenvolupament del servei.
- Sol·licitar les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de l'activitat i abonar els impostos, taxes, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat contractada.
- Serà igualment d'aplicació qualsevol altra obligació tècnica indicada a la resta de clàusules d'aquest document, malgrat que no hagi estat inclosa expressament en aquesta clàusula particular.

Base 54. Assegurança

L'entitat gestora haurà de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, d'accidents de treballadors/res i una assegurança d'accidents, dirigida als beneficiaris del servei per un import de 300.000 € per víctima i 600.000 € per sinistre.

Base 55.- Queixes i suggeriments

Les queixes, reclamacions o suggeriments reflecteixen l'opinió de les persones ateses i dels seus familiars sobre el funcionament dels serveis. La persona que expressa una queixa espera i ha de rebre sempre una resposta a la mateixa per part dels responsables del servei.

- Totes les queixes o reclamacions s'han de tractar igual, independentment del seu origen.
- La direcció portarà el registre de les queixes amb les corresponents respostes i els professionals implicats en aquestes. El registre serà enviat mensualment al/a la responsable municipal del servei.
- Les queixes seran ateses personalment per la direcció o persona en qui delegui.
- Les queixes i reclamacions podran ser rebudes per qualsevol membre de l'equip, que les derivarà a direcció.
- La bústia de queixes i suggeriments serà revisada diàriament.
- Les queixes verbals es contestaran verbalment i les escrites per escrit.
- El període per respondre les queixes és de màxim 10 dies laborables.
- Els agraïments rebran el mateix procediment de registre i resposta.
- La direcció portarà el registre de les queixes amb les corresponents respostes i els professionals implicats en aquestes. El registre serà enviat mensualment al/a la responsable municipal del servei, excepte que concorrin raons justificades d'urgència, en quin cas es comunicarà l'abans possible.

Base 56.- Protecció de dades

L'entitat gestora haurà de complir totes les prescripcions de protecció de dades personals regulades per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), pel reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) i per la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Base 57.- Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La representació de la Residència "Josefa Puigpelat, Teresina" correspon únicament a l'Ajuntament del Prat de Llobregat, l'entitat gestora no se la podrà atorgar i, en cas d'incompliment per part d'aquesta, serà objecte de sancions i responsabilitats legals. L'Ajuntament del Prat de Llobregat és el titular de la documentació (escrita, audiovisual o

de qualsevol altre tipus) que es generi en relació amb les persones residents per la prestació del servei, elaboració d'informes, estudis, premsa i publicitat, entre d'altres. En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. L'Ajuntament facilitarà els logotips i materials necessaris, seguint la normativa gràfica publicada, perquè així ho pugui fer constar l'entitat gestora. La senyalització de l'edifici, interior i exterior, haurà d'ajustar-se també a la normativa d'imatge municipal.

IX. RÈGIM ECONÒMIC DE LA GESTIÓ DELEGADA

Base 58.- Sistema de retribució de la gestió delegada

El servei serà de caràcter no gratuït. L'entitat gestora haurà de cobrar a través de domiciliació bancària el preu dels serveis, segons ordenança vigent, i/o el copagament de les places concertades. Per consegüent, La retribució de l'entitat assignatària per la prestació del servei objecte de la gestió delegada s'articularà mitjançant un sistema mixt, integrat per:

- Els ingressos procedents dels usuaris del servei
- Les aportacions econòmiques de l'Ajuntament, destinades a garantir la viabilitat econòmica del servei i el benefici industrial.

Base 59.- Ingressos procedents dels usuaris

Els usuaris del servei abonaran directament a l'entitat adjudicatària, mitjançant domiciliació bancària, els imports que els corresponguin en funció del tipus de plaça, grau d'ocupació i condicions econòmiques individuals.

En el cas de les places municipals, tant de residència com de centre de dia i menjador, els preus estaran regulats per l'Ordenança de Prestacions Patrimonials de Caràcter Públic No Tributari (OPPCNT) vigent.

Pels que fa a les places concertades mitjançant conveni amb la Generalitat, el preu i el règim de pagament per la persona obligada serà el que determini l'Administració autonòmica competent.

Independentment del tipus de plaça municipal o concertada, serà obligació i responsabilitat de l'entitat gestora del centre la informació a les persones usuàries dels preus i quotes que correspongui abonar en cada cas, prèviament a l'alta al servei, així com la recaptació de les mateixes i les accions corresponents en cas d'impagament.

Base 60.- Aportació econòmica municipal

L'Ajuntament abonarà a l'entitat adjudicatària, amb periodicitat mensual, les següents partides:

- L'import corresponent a les places concertades efectivament ocupades, de conformitat amb el conveni interadministratiu vigent entre l'Ajuntament i l'Administració autonòmica competent. En el cas de no disposar de les 90 places previstes concertades, aquestes es consideraran places residencials municipals a efecte de preu.
- L'import de les bonificacions aplicables a les places municipals, derivades de la situació socioeconòmica dels usuaris i aprovades per l'òrgan municipal competent.
- L'import corresponent al dèficit d'explotació, entès com la diferència negativa entre els ingressos i les despeses d'explotació del servei, calculat conforme al compte d'explotació prevista en les presents bases reguladores. En el cas que el resultat de l'explotació fos positiu es descomptaria del benefici industrial a satisfer per part de l'Ajuntament, fins al límit d'aquest.
- El benefici industrial de l'entitat adjudicatària, fixat en un percentatge del quatre per cent (4%) sobre els ingressos d'explotació del servei, en els termes establerts en les presents bases reguladores.

Base 61.- Partida pressupostària

L'Ajuntament destinarà els recursos necessaris per satisfer la provisió del Servei de Residència, Centre de dia i Menjador, en règim de gestió delegada, a càrrec de la partida pressupostària (044) 2312 227997 i centre de cost 204101 o equivalent del pressupost de l'Ajuntament.

Base 62.- Compte d'explotació

El compte d'explotació del servei, que forma part integrant de la documentació de formalització de la gestió, defineix els ingressos i despeses previstes i constitueix la referència per al manteniment de l'equilibri economicofinancer d'aquest.

El compte d'explotació s'ha dissenyat amb la previsió d'un preu plaça de 2.230,54 € per plaça concertada de residència, 2.700 € per plaça de residència municipal i 800,35 € per plaça de Centre de dia. Els ingressos (A) previstos per preu plaça podran ser modificats en funció de les Ordres específiques que pugui emetre la Generalitat de Catalunya respecte a les places concertades o mitjançant l'Ordenança municipal de cada exercici per les places residencials municipals. Aquesta variació comportarà, si és el cas, la corresponent revisió del dèficit d'explotació i del benefici industrial. El detall del càlcul dels ingressos es pot veure a l'Annex 2 d'aquesta convocatòria.

Les despeses d'explotació (B) tindran caràcter fix, sens perjudici que siguin objecte d'actualització en funció de la variació que experimenti l'Índex de Preus al Consum que determini l'Institut Nacional d'Estadística o l'Índex que el substitueixi, que començarà a comptar des de l'inici de la gestió delegada. Aquestes despeses només podran modificar-se motivadament mitjançant el procediment i en els supòsits previstos en les presents bases reguladores.

Respecte a les places residencials ocupades per les persones usuàries de la residència Penedès s'ha tingut en compte el màxim de cost amb el cens actual. Aquest cost anirà reduint-se a mesura que aquestes places quedin vacants.

El sistema es fonamenta en el principi de sostenibilitat i equilibri pressupostari, de forma que la variació en els ingressos comportarà l'ajustament proporcional correlatiu de les despeses generals d'explotació (6%), el benefici industrial (4% sobre els ingressos) i el dèficit d'explotació resultant.

No s'inclou en el compte d'explotació de la convocatòria ni els ingressos, ni les despeses, resultants dels serveis de menjador i dels serveis complementaris i no s'inclouran en el càlcul del dèficit d'explotació del servei, malgrat l'entitat gestora sí que haurà de presentar el detall dels ingressos i les despeses per aquests conceptes en el seu compte de resultats anual del servei. Quan es posi en marxa el servei de menjador, aquest no pot afectar a les despeses estructurals, és un servei que es presta amb el mateix personal, instal·lacions i serveis. Els usuaris del servei de menjador pagaran el preu del cost de l'àpat, s'igualaran ingressos i despeses. El servei de menjador no generarà, ni dèficit, ni guanys. El preu aproximat serà de 3,55 € per àpat, que podrà ser modificat per l'ordenança municipal corresponent.

El compte d'explotació del servei s'adjunta en l'Annex 2, que es resumeix seguidament:

COMPTE D'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

Gestió Delegada	Model mitjana a 10 anys
Model anual	

A. INGRESSOS EXPLOTACIÓ

Ingressos Residència places concertades	2.248.384,32	2.502.805,37
Ingressos Residència places municipals	1.425.600,00	1.616.617,02
Ingressos Centre de dia	278.521,80	317.172,54
TOTAL INGRESSOS EXPLOTACIÓ (A)	3.952.506,12	4.436.594,94

B. DESPESES EXPLOTACIÓ

Personal directe	2.452.003,83	2.781.795,34
Personal indirecte	168.896,98	184.937,48
Subministraments	63.072,00	70.647,06
Manteniment	122.168,78	136.841,46
Neteja	293.400,00	328.637,85
Restauració	552.197,71	618.517,60
Altres despeses	45.333,00	50.777,57
Reposició de Mobiliari i parament	22.000,00	17.544,53
Despeses generals de l'explotació (*)	237.150,37	266.195,70
TOTAL DESPESES EXPLOTACIÓ (B)	3.956.222,66	4.455.894,59
RESULTAT EXPLOTACIÓ DIRECTA (A-B)	-3.716,54	-19.299,65

(*) 6% respecte els ingressos

APORTACIÓ MUNICIPAL

Gestió Delegada	Model mitjana
Model Anual	10 anys

APORTACIÓ MUNICIPAL DIRECTA

Bonificacions Places	572.920,15	258.959,91
Benefici industrial previst gestió indirecta (4%)	158.100,24	177.463,80
Dèficit de l'explotació	3.716,54	19.299,65
TOTAL APORTACIÓ MUNICIPAL DIRECTA	734.736,94	455.723,36

A l'Annex 2 de la convocatòria es pot veure, a mode orientatiu, el compte d'explotació en cas de disposar d'una minoració de les places concertades previstes.

Així mateix, respecte a l'aportació municipal relativa a la bonificació de places no és un import fix anual, sinó que variarà en funció del nombre de residents provinents de la residència municipal Penedès. Per tant, té una tendència a reduir-se al llarg de la gestió delegada, tal com s'expressa a l'Annex 2, en concret en l'apartat 4, on es formula una projecció del model econòmic.

Base 63.- Factura electrònica

És obligatori l'ús de la factura electrònica, d'acord amb el que estableix l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'Impuls de la factura electrònica i de creació del registre comptable de factures en el sector públic.

Cal que en cada factura figuri el número d'expedient de l'Ajuntament, l'oficina comptable L01081691, l'òrgan gestor L01081691 i la unitat tramitadora GE0002266 (Servei d'Acció Social).

Més informació a la web de l'Ajuntament del Prat: <http://factura.elprat.cat>

Base 64.- Justificació

L'entitat gestora haurà de presentar, per mitjans electrònics, la justificació mensual del servei que constarà de les següents parts:

- Resum del nombre de persones ateses, acompanyada de la factura corresponent, desglossant i descomptant la part que paguen les persones destinatàries.
- Factura mensual a l'Ajuntament, si s'escau, amb l'IVA desglossat.
- Document adjunt a la factura en la qual es desglossaran, de forma diferenciada, els següents conceptes:
 - Import corresponent al concert de places

- Import corresponent a les bonificacions de places
- Import corresponent al benefici industrial
- Import corresponent al dèficit d'explotació

L'Ajuntament abonarà les factures conforme als terminis i condicions establerts en la normativa.

X. VIGÈNCIA DE LA GESTIÓ DELEGADA

Base 65.- Vigència

La gestió delegada té una vigència inicial de quatre anys, que es pot prorrogar cada dos anys si no hi ha oposició expressa de qualsevol de les parts que es manifesti amb tres mesos d'antelació a la finalització del període de vigència anterior.

La gestió delegada tindrà un termini de vigència màxim de 10 anys. Tanmateix, el proveïdor està obligat a prestar el servei durant un màxim de sis mesos, fins a la formalització de la nova gestió i l'inici efectiu de la prestació del servei pel nou proveïdor.

XI. PROCEDIMENT D'ASSIGNACIÓ

Base 66.- Procediment administratiu

La formalització de concerts socials i de gestions delegades per part de les administracions públiques competents requereix la tramitació d'un procediment administratiu iniciat mitjançant una convocatòria pública i amb la sol·licitud de les entitats que estan interessades a ser proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, conforme amb els principis de publicitat, transparència, lliure concurrència i no discriminació.

La convocatòria s'ha de publicar en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i en el tauler electrònic d'aquest Ajuntament, sens perjudici que es puguin utilitzar, a més, altres mitjans electrònics de publicitat.

L'entitat que resulti assignatària de la gestió delegada estarà obligada a prestar el servei en les condicions estipulades a la legislació aplicable i en aquesta convocatòria.

Base 67.- Entitats a les quals va adreçada la convocatòria

Les entitats gestores hauran de disposar de l'acreditació de la Generalitat de Catalunya assegurant que consten inscrites al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials (RESES) d'acord amb el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials que manté vigents el que disposen el Decret 27/1987, de 29 de gener, i l'Ordre de 15 de juliol de 1987; o estar acreditades seguint el que estableix el DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Les entitats gestores hauran d'acreditar un mínim de quatre anys d'experiència en la gestió de serveis de la mateixa naturalesa.

Base 68. Sol·licituds

Malgrat que la gestió delegada no té natura contractual, les entitats hauran de presentar la seva sol·licitud i documentació a través del perfil del contractant municipal, ateses les seves característiques de confidencialitat, seguretat i traçabilitat. En la instància caldrà identificar l'expedient, indicant "Expedient 45227/2025 - Gestió delegada residència Josefa Puigpelat, Teresina" i adjuntar els documents que es detallen en aquesta convocatòria.

El termini de presentació de les sol·licituds serà de 20 dies hàbils a comptar des de l'endemà al de la publicació de la convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona. Qualsevol sol·licitud presentada fora d'aquest termini no serà admesa a tràmit.

Si la documentació presentada és incorrecta o incompleta, es requerirà a l'entitat sol·licitant perquè l'esmeni en el termini de deu dies hàbils, amb l'advertiment que, en cas de no fer-ho, es tindrà per desistida la seva sol·licitud, prèvia resolució dictada a l'efecte.

Base 69.- Documentació

La documentació que cal annexar a la instància haurà de presentar-se en qualsevol de les llengües cooficials de Catalunya i constarà de.

1. Memòria de l'entitat.
2. Estatuts o escriptura conforme el seu objecte social és el corresponent per a la prestació del servei i, si és el cas, assegurant que no té afany de lucre.

3. Si l'entitat està exempta d'IVA, totalment o parcialment, certificació de l'Agència Tributària que acrediti l'exempció.
4. Certificat d'acreditació al Registre d'Entitats, Serveis Establiments socials de la Xarxa de Serveis Socials d'atenció Pública.
5. Declaració responsable de la solvència de l'entitat amb expressió dels anys d'experiència en la gestió de serveis de la mateixa naturalesa.
6. Projecte per a l'execució i la gestió del Servei d'acord amb les presents Bases i el reglament. Aquest projecte haurà d'estar estructurat de manera clara, coherent i alineada amb el model d'atenció integral centrada en la persona, incloent-hi, com a mínim, els punts següents:
 - Índex
 - Estructura organitzativa i de gestió.
 - Descripció de la proposta de desplegament del model d'atenció integral centrada en la persona.
 - Pressupost desglossat per conceptes.
 - Proposta de pla d'activitats
 - Proposta de memòria anual.

S'haurà de presentar amb el format Verdana 10, interlineat senzill, imprès en doble cara i en un màxim de 40 pàgines.

Base 70.- Criteris d'assignació (100 punts)

Es tindran en compte els criteris generals d'assignació dels serveis que es preveuen a l'article 14 del Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. No serà admesa cap entitat que no acrediti una solvència mínima de quatre anys d'experiència en la gestió de la mateixa naturalesa, mitjançant una declaració responsable emesa per la mateixa entitat i signada pel representant legal de l'entitat.

Per la qualificació del projecte de gestió del servei es valorarà:

1. **Experiència addicional en serveis similars** (màxim 15 punts). Valoració de l'experiència de l'entitat en la gestió de serveis residencials per a persones grans similars, a partir de 4 anys d'experiència (0,75 punts per any). Els primers 4 anys no seran objecte de valoració. S'acreditarà mitjançant una declaració responsable.
2. **Pla d'organització i qualitat del servei** (màxim 30 punts). Avaluació del pla presentat per l'entitat sobre:
 - Organització del servei. Màxim 5 punts.

- Atenció integral centrada en la persona. Màxim 5 punts.
- Procés de preingrés i acollida. Màxim 5 punts.
- Pla d'atenció a persones amb demències avançades. Màxim 5 punts.
- Participació. Màxim 5 punts.
- Avaluació i millora contínua de la qualitat. Màxim 5 punts.

Es valoraran les propostes que millorin les condicions establertes al present plec de condicions amb especial èmfasi en aquelles propostes resultants d'experiències provades i no basades únicament en models i supòsits teòrics.

3. **Innovació** (màxim 15 punts). Valoració de les propostes d'innovació en la gestió del servei i l'atenció a persones tenint en compte:

- L'ús de noves tecnologies. Màxim 5 punts.
- La diversitat d'iniciatives. Màxim 5 punts.
- L'impacte de les propostes sobre l'atenció a les persones i la seva qualitat tècnica ajustada a aquestes bases. Màxim 5 punts.

4. **Capacitat per generar impacte social** (màxim 10 punts). Avaluació de la proposta que presenti mesures concretes en activitats que promoguin el vincle amb l'entorn proper a les persones usuàries i la comunitat. Es valorarà:

- El coneixement de l'entorn i la xarxa de recursos del territori. Màxim 2,5 punts.
- Activitats que promoguin el vincle amb l'entorn proper a les persones usuàries i la comunitat. Màxim 2,5 punts.
- Col·laboració amb entitats, associacions i recursos del territori. Màxim 2,5 punts.
- Programes intergeneracionals i de participació comunitària. Màxim 2,5 punts.

5. **Sostenibilitat ambiental i consum responsable** (màxim 5 punts). Valoració de les mesures proposades per l'entitat per reduir l'impacte ambiental del servei i el consum responsable d'energia i productes. Es valorarà:

- Reducció del consum energètic i d'aigua. Màxim 1 punt.
- Gestió eficient dels residus i foment del reciclatge. Màxim 1 punt.
- Productes sostenibles i de proximitat. Màxim 2 punts.
- Sensibilització ambiental de persones usuàries i personal. Màxim 1 punt.

6. **Gestió de personal i pla de formació** (màxim 15 punts). Valoració de la proposta en matèria de gestió de recursos humans tenint en compte:

- Sistemes de selecció i acollida de personal. Màxim 3 punts.

- Mesures per garantir l'estabilitat de la plantilla. Màxim 3 punts.
- Protocols de cobertura de vacants i substitucions. Màxim 3 punts.
- Mesures per reducció de l'absentisme laboral i accions de cura i benestar del personal. Màxim 3 punts.
- Pla de formació i mesures de prevenció de riscos. Màxim 3 punts.

7. **Proposta d'activitats** (màxim 10 punts). Valoració de la proposta d'activitats dirigida a persones usuàries i entorn cuidador en els àmbits de millora física/motora, cognitiva, recreativa i d'oci i sortides. Es tindrà en compte:

- La diversitat de propostes. Màxim 6 punts.
- Mecanismes per ajustar la proposta a les voluntats i capacitats dels diferents perfils d'usuaris del centre. Màxim 4 punts.

Base 71.- Criteris de desempat

En cas d'obtenir la mateixa puntuació, tenen preferència les entitats sense ànim de lucre. Si encara hi ha empat, té prioritat l'entitat amb més puntuació en el punt 1, Experiència professional. Si l'empat subsisteix, té prioritat l'entitat que hagi obtingut més puntuació en el punt 2, Pla d'organització i qualitat del servei.

Base 72.- Comitè de provisió d'Acció Social

El Comitè de Provisió de Serveis Socials estarà integrat per les següents persones de l'Ajuntament del Prat de Llobregat:

- Com a president el Cap de servei d'Acció Social
- Formaran part de la mateixa com a vocals:
 - o Cap de secció Acollida i Prestacions Socials, o la persona que la substitueixi
 - o Tècnic/a especialista Secció Planificació Estratègica i Interseccionalitat
 - o Cap dels Serveis d'Assessoria Jurídica, o la persona que la substitueixi
 - o Cap de la Secció de comptabilitat, o la persona que la substitueixi
- Actuarà com a secretari del Comitè, amb veu però sense vot, un tècnic de Serveis Socials designat a l'efecte.

Tots els membres tindran veu i vot, menys el secretari del comitè que solament tindrà veu. Tanmateix, els membres integrants del comitè ho són en qualitat de funcionaris de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

El Comitè de Provisió de Serveis Socials adoptarà un acord de proposta motivada per assignar els serveis a les entitats interessades o denegar-ne les sol·licituds, després d'avaluar els informes i tota la documentació que consti en l'expedient. També pot requerir la documentació i els informes tècnics complementaris que consideri necessaris per emetre la proposta. Aquest acord ha de ser notificat a les entitats interessades i ha de ser publicat al tauler electrònic de l'Ajuntament, sens perjudici que es puguin utilitzar, a més, altres mitjans de publicitat, perquè en el termini màxim de 10 dies hàbils puguin presentar les al·legacions i justificacions que considerin pertinents, que s'han de tenir en compte en el moment d'emetre la resolució.

Base 73.- Procediment de selecció i resolució

L'òrgan competent per a la resolució del procediment és el Ple, a proposta del Comitè de Provisió de Serveis Socials. La resolució, que haurà de ser motivada, assignarà el servei a l'entitat que, tenint la capacitat legal necessària i complint els requisits exigits, obtingui la valoració més gran en aplicació dels criteris d'assignació o la denegació de la proposta i establirà, si escau, el règim jurídic de la gestió delegada, el preu, les condicions de prestació del servei, el termini de vigència, les causes de resolució i el règim de recursos. En el mateix acord es podran resoldre també, si s'escau, les denegacions, desistiments i/o renúncies que s'hagin produït durant el procediment. L'òrgan competent per a l'atorgament de la gestió delegada podrà resoldre, motivadament, deixar desert el procés de selecció.

La resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos a comptar des de l'acord d'inici del procediment.

S'ha de notificar individualment a les entitats interessades i publicar addicionalment en el tauler electrònic de l'Ajuntament, sens perjudici que es puguin utilitzar, a més, altres mitjans de publicitat. Un cop transcorregut el termini màxim de resolució sense que s'hagi notificat, les entitats interessades poden entendre desestimada la seva sol·licitud, sens perjudici de l'obligació de resoldre expressament per part de l'Administració. Contra la resolució dictada, que exhaureix la via administrativa, les entitats interessades poden interposar recurs potestatiu de reposició en via administrativa o recurs davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

En cap cas podrà atorgar-se la gestió delegada per quantia superior a la determinada aquesta convocatòria.

Un cop resolta l'assignació de la provisió, la gestió delegada s'ha de formalitzar entre l'òrgan competent municipal i l'entitat gestora, en què cal fer constar el preu, les

condicions de prestació del servei, el termini de vigència, les causes de resolució i el règim d'impugnació davant la via contenciosa administrativa.

XII. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE GESTIÓ DELEGADA

Base 74.- Responsable municipal del Servei

S'estableix com a responsable municipal del servei al cap del Servei d'Acció Social i, si no n'hi ha, al/a la professional a qui aquest delegui la coordinació d'aquest servei. El/la responsable municipal vetllarà per l'execució de la gestió delegada conforme a les condicions establertes en les presents bases reguladores i en el reglament municipal de regulació del servei.

Base 75.- Coordinador/a de l'entitat i interlocutor/a municipal

L'entitat gestora designarà una persona que serà la responsable de la coordinació de l'execució de la gestió delegada, que serà l'enllaç i interlocutor amb l'Ajuntament.

La persona designada per l'entitat gestora per la coordinació del servei haurà de tenir una experiència mínima de 3 anys en gestió de centres residencials i serà la responsable de respondre als requeriments de l'Ajuntament, presentar la documentació i informes recollits en les presents bases de gestió i reunir-se amb el responsable municipal del servei o assistir a les reunions de la Comissió de seguiment quan sigui requerit.

La coordinació de la gestora i el responsable municipal del servei es reuniran com a mínim un cop al trimestre i, a petició de qualsevol d'ells, quan ho requereixen les circumstàncies concurrents. Aquestes reunions tindran per objecte compartir novetats, propostes d'innovació, millores, incidències, problemàtiques diàries i qualsevol altre tema que pugui ser d'interès per ambdues parts sobre la gestió delegada i podran assistir acompanyats per personal de l'entitat o per personal tècnic i administratiu municipal si cal.

Base 76.- Comissió de seguiment i treball

Es crea una Comissió de seguiment i control de l'execució, que s'haurà de reunir, com a mínim, dos cops a l'any o, en qualsevol moment, a petició del/de la responsable municipal del servei. Aquesta Comissió es formarà amb el/la tinent/a d'Alcalde o persona

en qui delegui, la persona responsable tècnica municipal i els tècnics especialistes que es designin; un dels quals actuarà com a secretari/ària.

Aquesta Comissió s'encarregarà de fer el seguiment i el control de l'execució de la gestió delegada. En particular, li correspondrà comprovar la presentació i l'adequació de la documentació anual exigida en les presents bases, així com informar sobre els seus resultats mitjançant un informe anual. Així mateix, pot instar l'esmena de la documentació quan resulti necessari.

La Comissió tindrà la potestat d'interpretar les presents bases i el document en què es formalitzi la gestió delegada en cas de dubte o llacuna, així com per formular les recomanacions que estimi pertinents pel millor desenvolupament de la gestió delegada. Igualment, estarà facultada per proposar a l'òrgan competent l'inici d'un procediment de resolució i/o un procediment sancionador si considera que concorre motiu suficient.

Finalment, la citada Comissió podrà tractar qualsevol tema d'interès per a la gestió del servei, amb la facultat de requerir l'assistència de la persona coordinadora o de qualsevol membre o professional de la residència a les seves sessions.

La Comissió donarà compte a la Tinència d'Alcaldia competent en matèria d'Acció Social del resultat de les seves sessions, mitjançant l'informe corresponent. La Tinència, a recomanació de la Comissió o en cas d'estimar-ho procedent si la qüestió té prou rellevància jurídica o pressupostària, elevarà l'informe a Intervenció i Secretaria als efectes legals oportuns.

Base 77.- Planificació i lliuraments

L'entitat gestora planificarà els serveis descrits en aquestes condicions tècniques i els continguts dels diferents programes i els lliurarà a la persona designada per l'Ajuntament a les dates i amb les freqüències previstes per tal de facilitar el seguiment del correcte desenvolupament de l'execució de la gestió delegada.

El resum dels lliuraments és el següent:

- Protocols: s'hauran de presentar durant el primer mes de la gestió delegada, sens perjudici de la seva actualització periòdica.
- Programa anual d'activitats: de manera anual coincidint amb el segon mes de la formalització de la gestió delegada.
- Informe d'indicadors del servei. De forma mensual des de l'inici de l'atenció a persones usuàries.

- Registre de queixes, reclamacions i suggeriments. De forma mensual des de l'inici de l'atenció a persones usuàries.
- Memòria anual del servei. S'elabora per anys naturals i s'ha de lliurar abans de fi de febrer de l'any següent.
- Normes de funcionament intern: s'hauran de presentar durant el primer mes de la gestió delegada, sens perjudici de la seva actualització periòdica.
- Planificació de presències: abans del 5è dia hàbil de cada mes.
- Plantilla de personal: abans del 5è dia hàbil de cada mes.
- Pla de formació de l'equip professional: anual, durant el primer mes de la gestió delegada i abans de fi de gener de cada any.
- Informe d'ocupació i facturació mensual dels diferents serveis, diferenciats per servei i tipus de places (en conveni amb la Generalitat i municipals).
- Documentació tècnica i informes i auditoria de costos de manteniment, segons el que s'especifica en aquestes condicions.

A més, l'entitat gestora també haurà de donar compliment a la resta de planificacions i lliuraments exigits per la normativa reguladora dels serveis socials i especialment allò que preveu l'Ordre TSF-218-2020, de 16 de desembre, per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública. L'entitat gestora, si així ho requereix l'Ajuntament del Prat de Llobregat, haurà de donar còpia de l'Auditoria limitada de la gestió del servei requerida per aquesta normativa (d'acord amb la norma ISRE 2400).

Base 78.- Indicadors i informes

L'Ajuntament avaluarà el servei mitjançant un conjunt d'indicadors que permetin fer el seguiment del mateix i valorar la qualitat de les prestacions previstes en aquestes condicions. L'entitat gestora els implementarà i presentarà els resultats a l'Ajuntament durant el mes de gener de l'any següent.

Les categories d'indicadors de servei, activitat i qualitat a les que farà referència l'informe anual són les següents:

- Gestió del servei:
 - Informació bàsica de població usuària i ocupació del servei.
 - Organització del servei i dels equips professionals adscrits.
 - Relacionats amb els programes dels serveis definits en aquestes bases.
- Qualitat:
 - Qualitat de l'atenció directa i satisfacció de les persones usuàries.

- Qualitat del servei d'alimentació.
- Relacionats amb les queixes, reclamacions i suggeriments.
- Costos:
 - Indicadors relacionats amb els aspectes de gestió econòmica del servei.

Base 79.- Control de qualitat: comissió de qualitat i auditoria anual

L'entitat gestora vetllarà per prestar un servei amb els màxims estàndards de qualitat possible, seguint els principis de l'atenció integral centrada en la persona i les indicacions legals de serveis socials especialitzats en l'atenció a la gent gran.

Els principis de qualitat que l'entitat gestora haurà de seguir, en la gestió del servei, són:

- Eficàcia, eficiència i equitat.
- Accessibilitat, agilitat i professionalitat.
- Capacitat d'anticipar-se a situacions de risc.
- Participació de persones usuàries i de professionals.

L'entitat gestora constituirà una Comissió de qualitat formada, com a mínim, per la direcció del centre, la persona responsable higiènic-sanitària i un/a professional d'atenció directa. Les funcions de la Comissió de qualitat seran:

- Conèixer les expectatives i percepcions de les persones usuàries, utilitzant instruments validats de recollida de dades.
- Garantir sistemes de selecció de personal adequats i adaptats al lloc de treball, vetllar per la seva formació i capacitació i garantir el procés d'acollida i adaptació dels nous professionals.
- Identificar, avaluar i millorar els processos d'atenció.
- Garantir el compliment de les normatives, protocols de seguretat i impacte ambiental negatiu.

Base 80- Control financer i de qualitat i auditoria operativa

D'acord amb l'article 7 del Decret 69/2020, de 14 de juliol, les entitats de serveis socials privades acreditades que són proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública estan subjectes al control de caràcter financer i de qualitat, i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions públiques competents, en especial, en matèria de serveis socials.

Per mantenir la condició de proveïdores, les entitats de serveis socials privades han de disposar de l'acreditació preceptiva i s'han d'ajustar en tot moment a les previsions, les condicions i els criteris que estableixi l'administració pública competent en matèria de serveis socials. Han de tenir a disposició de l'administració pública competent la informació funcional, l'assistencial, l'econòmica i l'estadística, així com els indicadors de gestió i la documentació que es determini en la present convocatòria i en la normativa aplicable per fer el seguiment de la bona prestació dels serveis socials.

Així mateix, les entitats proveïdores han de presentar, a requeriment de l'administració competent, una auditoria comptable en la qual es pugui exigir legalment, d'acord amb la normativa aplicable, els termes fixats en la convocatòria pública de provisió del servei corresponent.

A més a l'auditoria comptable l'entitat proveïdora haurà de presentar anualment una auditoria financera, que inclogui la comptabilitat en general, els comptes anuals i altres estats financers expressant fidelment el resultat de la gestió del servei, sense perjudici que l'Ajuntament pugui fer pel seu compte en qualsevol moment una auditoria operativa i de compliment.

Base 81.- Potestat de comprovació e inspecció municipal

L'Ajuntament es reserva el dret i la potestat de dur a terme les inspeccions que consideri necessàries, amb previ avís o sense, a fi i efecte de comprovar en tot moment el compliment de les condicions establertes en les presents bases. Així mateix, l'Ajuntament podrà requerir qualsevol documentació, informe, declaració o comunicació exigida per la normativa, per comprovar la veracitat, legalitat i adequació a dret de l'actuació de l'entitat gestora.

Base 82.- Memòria anual

L'entitat gestora haurà d'entregar una memòria anual a la persona responsable municipal amb les informacions mínimes següents:

De forma anual es presentarà una memòria anual del servei que haurà de recollir:

- Persones ateses i perfils (edat, gènere, procedència, etc.)
- Temps mitjà d'estada i detall de les sortides habitacionals de les persones usuàries, incloent-hi els motius d'aquestes sortides.
- Coordinacions i acompanyaments realitzats.
- Activitats o intervencions (individuals o grupals), tallers realitzats i avaluació.

- Auditoria financera dels serveis

XIII. MODIFICACIÓ, SUSPENSÍO I RESOLUCIÓ DE LA GESTIÓ DELEGADA

Base 83.- Cessió de la gestió delegada

L'entitat gestora no podrà cedir la cessió de la gestió delegada excepte autorització expressa de l'Ajuntament si es compleixen els requisits de l'article 27.2 del Decret 69/2020.

Base 84.- Modificació de la gestió delegada

La gestió delegada podrà modificar-se en consonància amb les estipulacions de l'article 27 del Decret 69/2020, de 14 de juliol. Quan sigui necessari per circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles, degudament justificades, en el moment de l'assignació inicial al proveïdor, i amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries, o quan sigui necessari ajustar els costos laborals a l'aprovació dels convenis sectorials corresponents o incrementar el salari del personal tècnic en situacions, degudament acreditades, de tensions d'oferta en el mercat laboral.

Base 85.- Causes de resolució, suspensió i resolució voluntària

La gestió delegada podrà ser suspesa, resolta de forma anticipada o objecte de cessació voluntària en els terminis previstos als articles 28 i següents del Decret 69/2020, de 14 de juliol.

Així mateix, podrà ser resolta per l'Ajuntament en els següents supòsits:

- a) Si l'entitat incompleix amb caràcter greu les obligacions de manteniment de les instal·lacions interiors i/o exteriors o de reposició del material o dels béns necessaris per l'atenció de les persones usuàries.
- b) Si l'entitat incompleix reiteradament els requeriments de documentació, inventari i/o auditoria, presenta documentació falsa o impedeix les inspeccions municipals, impossibilitant que l'Ajuntament pugui comprovar la bona marxa del servei.
- c) Si l'entitat incompleix les seves obligacions essencials respecte a l'atenció de les persones usuàries o del seu personal.
- d) Si la qualitat tècnica auditada externament assenyalava dèficits importants en la qualitat i la prestació del servei.
- e) Qualsevol altra causa de suficient entitat que posi en perill l'adequada atenció de les persones usuàries.

En aquests supòsits se seguirà el procediment establert al mencionat Decret 69/2020 per resoldre la gestió delegada.

Base 86.- Inspecció, control o règim sancionador

L'entitat adjudicatària, el personal directiu i tots els professionals que desenvolupen les seves funcions a la residència queden subjectes a la funció d'inspecció i control del departament competent de la Generalitat de Catalunya i de l'Administració titular, d'acord amb els termes imposats en el Títol IX de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, i la resta de normativa aplicable. Aquesta obligació comporta, en especial, el deure de col·laborar amb el personal inspector, facilitar l'accés a les instal·lacions i lliurar tota la documentació que sigui requerida per verificar el compliment de la normativa.

Els serveis objecte d'aquesta gestió delegada se sotmeten íntegrament al règim sancionador previst al Títol IX de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis socials o, si s'escau, al que estableixi la normativa vigent en matèria de serveis socials en el moment de comissió del fet constitutiu d'infracció. En virtut d'aquest règim l'entitat, direcció, gerència, administració i el personal o professionals podran ser sancionats per les accions i/o omissions en l'exercici de les seves funcions i responsabilitats. Els usuaris i/o beneficiaris queden igualment subjectes al règim sancionador establert en la referida normativa.

El Prat de Llobregat

**Signat electrònicament per
Arnau Garcia Conesa
El cap de secció d'Interseccionalitat i
Planificació Estratègica
14-04-2026 11:03:05*