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

Fonamentació

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

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

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

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

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Entre aquestes finalitats hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 21 de la Llei 4/2009 estableix, entre d'altres, com a prestació tècnica l'atenció domiciliària.
D'acord amb l'article 8 del Reial decret 1051/2013, de 27 desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, el servei d'ajuda a domicili està constituït pel conjunt d'activitats duites a terme en el domicili de la persona dependent, amb la finalitat d'atendre les necessitats bàsiques de la vida diària i incrementar-ne l'autonomia, amb la possibilitat de romandre en el domicili. La intensitat del servei està en funció del programa individual d'atenció i es determina en nombre d'hores mensuals de serveis assistencials, segons el grau de dependència, d'acord amb l'annex II del Reial decret 1051/2013, Reial Decret modificat pel el Reial Decret 675/2023, de 18 de juliol, annexe II que actualitza les intensitat del servei. Aquest programa individual d'atenció que determina com a intervenció més adequada el servei d'ajuda a domicili requereix un acord de serveis que s'han de dur a terme en el domicili de la persona amb dependència per atendre les seves necessitats bàsiques de la vida diària.

Per això, s'elabora aquest Plec de condicions tècniques que regeixen el concert social del servei d'ajuda a domicili (SAD), d'acord amb el que preveu la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 146, de 22 de novembre de 2018).

1.Objecte

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

2. Descripció del servei

2.1. Definició i objectius

2.1.1. Definició

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

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

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

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

2.1.2. Objectius

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

1. Millorar la qualitat de vida de les persones en situació de dependència procurant un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per possibilitar la permanència en el seu medi habitual durant el màxim temps possible.
2. Afavorir l'adquisició i el desenvolupament de competències personals i d'hàbits de vida adequats que potenciïn l'autonomia personal i la convivència de la persona usuària en el seu entorn familiar i comunitari, respectant sempre la seva capacitat de decisió.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

3. Prevenir o retardar el deteriorament de les condicions de vida de les persones usuàries i, per tant, la institucionalització innecessària.
4. Donar suport a les organitzacions familiars que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, potenciant-ne l'equilibri i els vincles familiars, i servint com a mesura de descàrrega familiar i de prevenció de situacions de crisi sense suplir, en cap cas, la responsabilitat del nucli familiar.
5. Detectar, prevenir i, si escau, intervenir en possibles situacions de risc.
6. Afavorir la participació de les persones en la vida de la comunitat, estimulant les relacions socials que pal·liïn possibles problemes d'aïllament i soledat, així com l'adquisició de competències personals i familiars.
7. Afavorir sentiments positius.
8. Proporcionar suport en l'adequació de l'habitatge a les necessitats de les persones ateses.

2.2. Modalitats de la prestació

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

2.2.1. Serveis relacionats amb l'atenció personal

Aquests serveis estan adreçats a mantenir el benestar personal i social i es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador, poden incloure les activitats següents:

a) Serveis relacionats amb l'atenció i cura personal:

a) Suport en la higiene i la cura personal.
b) Cura de la salut i control de la presa de medicació.
c) Aplicació, segons el pla establert, de tècniques de prevenció d'accidents i, en cas necessari, de primers auxilis.
d) Suport en la mobilització dins la llar, les transferències i l'ergonomia, així com canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària, assegurant que es compleixen les condicions de seguretat i confort determinades.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

e) Entrenament en la realització d'activitats de la vida diària dins l'entorn domèstic que potenciïn l'autonomia personal: suport en l'organització de la llar, hàbits convivencials, formació i suport a les persones cuidadores.

b) Serveis relacionats amb l'adquisició i manteniment d'hàbits saludables i integradors amb la comunitat:

f) Suport i control de l'alimentació: organització en la preparació dels aliments segons prescripció dietètica, ajuda en la ingestió i recollida de l'excreció en els casos que sigui necessari.
g) Suport psicosocial per a la realització d'activitats, tant en el domicili com a l'exterior, en les relacions veïnals i de l'entorn, per evitar situacions de solitud i aïllament personal, familiar i social.
h) Acompanyament fora de la llar per possibilitar l'envelliment actiu i la participació de la persona usuària en activitats comunitàries de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com acompanyaments puntuals en la realització de gestions com ara visites mèdiques o tramitació de documentació, en els casos en què la família no ho pugui fer.

c) Serveis relacionats amb la prevenció i detecció de situacions de risc:

i) Es tracta d'accions preventives d'observació i detecció de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn per evitar situacions de risc.

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

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

j) Suport en l'ordre i la neteja general de la llar.
k) Suport per a la bugaderia, la planxada i la cura de la roba.
l) Suport en la compra i la preparació d'aliments de fàcil execució segons les indicacions establertes pels professional de salut.

2.3. Àmbits territorials

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

3. Persones usuàries del servei d'ajuda a domicili

3.1. Requisits per accedir al servei

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

3.2. Drets i obligacions de les persones usuàries

3.2.1. Drets de les persones usuàries

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

1. Rebre el servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte pel que fa als requisits i criteris de preferència establerts.
2. Ser informades, en termes comprensibles, sobre el reglament i la normativa que regula el servei, així com dels seus drets i obligacions segons el contracte assistencial abans de l'inici de la prestació.
3. Mantenir la integritat física, la privacitat i la capacitat de decisió, així com rebre un tracte correcte i respectuós per part del personal que intervé en el servei.
4. Mantenir la confidencialitat de les seves dades i que es respecti el secret professional sobre les informacions obtingudes, d'acord amb el que estableix la legislació de protecció de dades de caràcter personal (Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre), així com exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant l'administració responsable del fitxer de dades personals.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

5. Rebre les prestacions del servei amb la màxima diligència, puntualitat i cura individualitzada d'acord amb les seves necessitats específiques així com en la periodicitat establerta en el programa individual d'atenció.
6. Sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de sis mesos, així com renunciar definitivament al servei.
7. Ser informades amb antelació davant qualsevol modificació en les condicions del servei i que es respecti la continuïtat del personal d'atenció directa assignat.
8. Participar activament en la planificació, l'execució i la revisió del pla individual d'atenció.
9. Expressar la seva opinió o queixa sobre el servei, així com cessar o suspendre el servei per voluntat pròpia, seguint els procediments acordats.
10. Rebre de manera continuada la prestació del servei, mentre estiguin en situació i condicions de necessitar-ho, i ser orientades cap als recursos alternatius que siguin necessaris.
11. Tenir la resta de drets que estableix la normativa reguladora.

3.2.2. Obligacions de les persones usuàries

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

a Complir les normes i les condicions del servei seguint els aspectes acordats en el pla individual d'atenció, així com facilitar les dades i la documentació fidedigna exigida pel servei.
b Facilitar l'accés al domicili al personal que hi acudeixi degudament acreditat per valorar la tipologia d'intervenció necessària i el seguiment.
c Estar present en el domicili en l'horari acordat per a la prestació del servei i facilitar l'execució de les tasques professionals del SAD en les condicions necessàries per al desenvolupament del servei de manera adequada.
d Comunicar amb antelació qualsevol trasllat fora del domicili que impedeixi la prestació del servei i informar de qualsevol canvi de la situació personal, familiar o econòmica que pugui donar lloc a la modificació, la suspensió o l'acabament del servei.
e Complir els aspectes acordats en el pla individual d'atenció, sense encomanar-ne d'altres que no constin en el contracte assistencial, així com facilitar la documentació exigida pel servei.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

f Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei, respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.

g Signar el contracte assistencial pertinent amb l'entitat prestadora del servei.

h En cas de copagament del servei, la persona usuària està obligada a assumir l'import del copagament previst en la la Resolució de reconeixement de la prestació. En cas d'impagament, l'entitat podrà iniciar les actuacions judicials per tal de reclamar els impagament i comunicar la situació a l'administració als efectes d'iniciar, si escau, el procediment sancionador corresponent.

i Complir la normativa i el règim de funcionament de la prestació del servei.

4. Funcionament del servei

4.1. Característiques tècniques del SAD. Descripció de tasques

D'acord amb el que estableix la normativa reguladora, especialment el conveni col·lectiu vigent del sector del servei d'ajuda a domicili de les Illes Balears i les especificacions de la Norma UNE 158301:2007, de gestió del servei d'ajuda a domicili, el SAD assignat mitjançant la resolució de prestació pot adoptar les tasques següents:

4.1.1. Tasques d'atenció personal

A) Tasques d'atenció i cura personal.

a) Higiene i cura personal: aquestes tasques només s'han de dur a terme quan la persona usuària no les pugui desenvolupar per si mateixa, consisteix en donar suport a la persona en les activitats següents: rentat corporal complet o parcial; ajuda per accedir al bany o la dutxa; suport per pentinar-se, rentar-se els dents, aplicació de cremes, afaitar-se, tall d'ungles (sempre que no es tracti de persones amb diabetis o altres contraindicacions); suport en el canvi de roba (vestir-se i desvestir-se) i de bolquers. Si la neteja personal es fa al bany, el servei n'ha d'incloure la seva neteja; si es fa en el llit, ha de quedar en perfecte estat per utilitzar-lo.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

b) Alimentació: organització dels àpats; preparació i cuinat dels aliments segons prescripció dietètica; ajut pe a la ingesta i eliminació de l'excreció en els casos que sigui necessari.

c) Mobilitzacions dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit; ajudar a caminar i asseure's; realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per col·laborar en la seva mobilització i per evitar úlceres per pressió; altres ajudes físic-motrius; utilització, si escau, d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) per prevenir caigudes o lesions.

d) Foment i entrenament en la realització d'activitats de la vida diària dins l'entorn domèstic que potenciïn l'autonomia personal: foment i entrenament per a la utilització adequada d'ajudes tècniques, productes de suport i adaptacions pautades, en el cas que la persona usuària ho requereixi.

e) Acompanyaments tant en el domicili com fora, per evitar situacions de soledat i aïllament, donant suport en les relacions amb la família, amics i veïns.

f) Acompanyament a visites sanitàries i recollida o gestió de receptes i documents relacionats amb la vida diària, sempre que no es disposi de suport familiar o voluntariat.

g) Suport i acompanyament a fer tràmits i per fer petites compres.

h) Acompanyament de la persona usuària per facilitar el respir familiar al cuidador principal.

i) Afavorir la coordinació amb l'IBSALUT, amb els serveis de centre de dia, amb el servei de teleassistència domiciliària (TAD), i amb el servei de promoció de l'autonomia personal de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència per tal de millorar l'atenció integral de les persones usuàries.

B) Tasques educatives i integradores amb la comunitat.

Són aquelles que es refereixen a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i que tenen a veure amb la higiene, l'alimentació, la cura de la salut, l'organització de la llar, l'organització de l'economia familiar,

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

l'acompanyament en diversos contextos i espais. Tenen per objectiu possibilitar l'autonomia personal, l'envelliment actiu i la participació en serveis i activitats comunitàries de caràcter educatiu, terapèutic o social. Les tasques concretes que es poden prescriure són les següents:

j) Nutrició i alimentació: donar suport i ajudar en el compliment de les indicacions del sistema sanitari per a una nutrició correcta i el manteniment d'hàbits saludables.

k) Cura de la pròpia salut: donar suport en el seguiment de pautes d'observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.

l) Autosuficiència en la gestió de la llar:

- ✓ Desenvolupament d'activitats relacionades amb la gestió i el funcionament de la unitat convivencial, i procediments d'administració i control de despeses del domicili.
- ✓ Ajuda per a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics, com poden ser: microones, vitroceràmica, rentavaixelles, etc.
- ✓ Ajuda per a l'aprenentatge bàsic en l'ús de dispositius tecnològics, com poden ser: teleassistència, telèfons mòbils, app o altres tics que ajuden a fomentar la socialització i autonomia de la persona.
- ✓ Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.

a) Socialització i participació: motivar a la persona beneficiària a participar en activitats diverses (centre de dia, casals...) i de relacionar-se amb la xarxa veïnal i comunitària ja sigui de forma presencial o mitjançant l'ús de les noves tecnologies.

b) Estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia: facilitar la realització d'activitats i exercicis per al manteniment i la millora de les capacitats cognitives, ocupacionals i socials en el domicili, amb suports i material com ara premsa, llibres de lectura o d'entrenament cognitiu, manualitats o activitats similars.

C) Tasques preventives i de detecció.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Tots els serveis d'atenció personal inclouran, amb caràcter transversal, tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn. Aquestes tasques preventives inclouran:

c) Suport i descàrrega als cuidadors no professionals que donin atenció a la persona usuària.

d) Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats, tant individuals com del seu entorn.

e) Observar i detectar les necessitats i les situacions de risc de la persona o de l'entorn familiar, informar-ne els responsables del cas, i donar suport i fer el seguiment de les pautes prescrites davant situacions de conflicte que es puguin generar en la família.

f) Aplicació de tècniques de prevenció d'accidents i, en cas necessari, de primers auxilis. Davant l'existència d'una urgència vital, s'ha de comunicar als serveis competents i a la família per posar en marxa els mecanismes d'actuació prevists.

L'objectiu és identificar situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o família i que requereixin la modificació o adaptació del servei que s'està prestant, així com a orientar a una revisió de grau de dependència o derivació/informació a altres recurs, amb coordinació amb el/la Treballador/a Social de referència. Aspectes a identificar:

- ✓ Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...).
- ✓ Canvis en les capacitats de la persona: desorientació, oblits i mal ús de subministraments o d'aparells, control de la mediació, cura i auto cura, atenció i organització a la llar, situacions de crisi (canvi sobtat i que afecta a l'autonomia).
- ✓ Estat de l'habitatge: instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge.
- ✓ Assistència a serveis d'atenció diversos: visites i gestions als sistemes de salut.
- ✓ Relacions familiars i/o socials: relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicis de maltractaments, aïllament social.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

La detecció de situacions de risc es realitzarà mitjançant l'ús d'escales estandarditzades que permetin mesurar els canvis. L'ús d'aquestes escales pot ser dut a terme per la coordinació tècnica o professionals de suport, a més del personal d'atenció directa (TF). Les escales que preferiblement s'utilitzaran són les següents: Escala de Barthel per a les activitats bàsiques de la vida diària; Escala de Lawton & Brody per a les activitats instrumentals de la vida diària; Test de Pfeiffer per al deteriorament cognitiu; Test de Downton per al risc de caigudes; Escala d'Edmonton per avaluar la simptomatologia en la salut; Escala de Zarit i altres que es considerin adients per valorar les diverses situacions.

La detecció de situacions de risc o de canvis en la situació de la persona i el seu entorn han de quedar registrades en l'expedient personal, al programa informàtic i comunicades als professionals de referència de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència. La comunicació de les situacions de risc i canvi és una obligació dels professionals del SAD.

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

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

4.1.2. Tasques d'atenció domèstica

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

a) Neteja o suport en la neteja quotidiana de l'habitatge, amb els productes adequats, per al manteniment i i la salubritat (escombrada i fregada de sòls, neteja de la pols, sanitaris, cuina, etc.). Retirada d'escombraires de manera

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

selectiva, sempre que sigui possible compaginar els horaris d'autorització d'ús de contenidors amb l'horari de prestació del servei.
b) Cura i neteja de la roba i la llenceria, agençament del llit i canvi de llençols, si és necessari, planxada i organització de la roba dins la llar.
c) Suport en el control d'existències, compra i emmagatzematge d'aliments, manipulació i elaboració de menús d'acord amb les necessitats nutricionals i la dieta establerta.
d) Suport en les tasques de manteniment bàsic (canvi de bombetes, substitució de piles, etc.).

És responsabilitat de la persona beneficiària del servei de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja.

Queden excloses les tasques següents:

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

4.2. Organització del SAD

4.2.1. Procediment d'inici, seguiment i control del servei

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

a) Accés al servei:

- La Direcció General d'Atenció a la Dependència ha de comunicar a l'entitat prestadora del servei la proposta d'alta en el servei, amb l'especificació del

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

nombre d'hores mensuals i la modalitat de la prestació d'acord amb la resolució de prestació.

- La Direcció General d'Atenció a la Dependència informarà mitjançant l'annex 1 «Proposta de programa individual d'atenció per a persones en situació de dependència», d'aquí endavant PIA, la proposta de les tasques inicials a desenvolupar. Aquestes tasques poden anar canviant segons la necessitat de la persona usuària i es detectaran mitjançant el seguiment de l'entitat prestadora del servei i el/la TS de referència PIA.

b) Alta en el servei:

✓ Programació del servei:

L'entitat prestadora del servei proposarà els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions de la proposta d'alta del servei que li haurà estat proposada per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, les necessitats de la persona usuària, la disponibilitat de recursos i de les seves necessitats organitzatives, la freqüència i la intensitat del servei prescrites i l'adequació amb les tasques encomanades. La proposta final recollirà a més els objectius següents:

- Aportar elements de personalització del servei.
- Aportar una percepció de continuïtat i proximitat.
- Distingir entre tasques que cal fer en unes franges horàries determinades i d'altres que es poden fer en un rang horari més ampli.
- Vetllar per l'organització del treball de manera que la planificació dels serveis pugui ser més estable (amb menys puntes de dies i d'hores) i per tant la jornada de treball també.

Si no es produeix cap circumstància que ho desaconselli, l'entitat prestadora del servei tindrà llibertat per organitzar i concretar la freqüència i els horaris de prestació del servei sempre que es vetlli per complir els objectius del servei de manera adequada, després de tenir en compte les peticions de la persona usuària i d'arribar a una proposta consensuada per les dues parts.

✓ Concreció del servei:

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

L'entitat prestadora del servei elaborarà una proposta de concreció amb les tasques, horaris i freqüència. S'iniciarà el servei amb la proposta inicial i es revisarà si per part de l'usuari o el servei es veu que no s'adequa a les necessitats. En el supòsit que l'entitat prestadora del servei valori que el cas no és susceptible de rebre el SAD (per exemple per manca d'higiene de l'habitatge, problemes greus de salut mental, etc.) s'intervendrà segons les indicacions de l'annex 2 (Protocol d'actuació davant la detecció per part de l'entitat prestadora del servei, de casos no susceptibles de rebre la prestació de SAD).

- ✓ Assignació del personal d'atenció directa del domicili:

  L'entitat prestadora del servei assignarà el personal d'atenció directa del domicili d'acord amb els seus criteris organitzatius, sempre i quan el perfil d'aquest personal sigui adient per a l'atenció de les necessitats de les persones destinatàries del SAD.

- ✓ Prestació i acord del servei amb la persona usuària:

  L'entitat prestadora del servei ha de recollir les dades necessàries per posar en funcionament el servei: dades d'identificació de la persona usuària o del cuidador o cuidadora (DNI, targeta sanitària, telèfons de contacte de la persona usuària, informe mèdic, PIA i copagament).

  Abans de l'inici de la prestació del servei, veure l'annex 3 (Protocol d'actuació abans de l'inici del servei), la coordinadora tècnica de l'entitat prestadora del servei realitzarà una primera visita al domicili durant el qual s'informarà a la persona usuària i preferiblement amb la presència d'algun familiar, de forma clara i comprensible sobre les qüestions següents:

  - La presentació del/de la coordinador/a tècnic/a i en la mateixa o posterior visita, presentació del/de la professional que intervendrà en el domicili.
  - El funcionament i característiques del servei.
  - Signatura del contracte assistencial

  L'entitat prestadora del servei ha de trametre a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació de persones usuàries no localitzades dins el termini establert.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

✓ Inici efectiu del servei:

La data d'efectes del servei, que ha de constar en el programa informàtic, és la que indiqui la resolució de prestació dictada per la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

Amb l'inici del servei, consultar l'annex 4 (Protocol de procediment d'inici del servei i el contracte assistencial), s'ha de signar el contracte assistencial i lliurar-se la resolució del servei. El contracte assistencial ha d'expressar la conformitat d'ambdues parts respecte de les condicions de la prestació que inclou, com a mínim, les condicions de la prestació i a més:

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

c) Seguiment i control del servei.

En exercici de les funcions de fiscalització, inspecció i control de l'execució del concert social, el personal tècnic de la unitat administrativa encarregada de la gestió i seguiment del servei d'ajuda a domicili de la Direcció General d' Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat podrà accedir al

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

programa informàtic de l'entitat Concertada a efectes de poder controlar l'efectiva prestació de les hores de SAD concertades.

L'entitat prestadora del servei passarà a l'inici de mes, la relació de baixes del mes anterior amb la indicació del nom i DNI de la persona usuària, la data i el motiu de la baixa.

Es durà a terme per part de l'entitat prestadora del servei els mecanismes de control presencial en el domicili de la persona usuària mitjançant un dispositiu electrònic amb geolocalitzador o qualsevol altre tecnologia que permeti determinar la ubicació de la realització del servei que el/la professional d'atenció domiciliària haurà de fer servir , a l'inici i al final de cada servei al domicili per tal d'assegurar que s'ha realitzat el temps de servei complet acordat en el PIA.

L'entitat prestadora del servei disposarà dels sistemes d'informació i/o aplicacions mòbils que permetin als professionals d'atenció domiciliària del SAD accedir, com a mínim, a la informació sobre les tasques a realitzar en cada servei, confirmar la seva realització i notificació d'incidències.

L'empresa o entitat prestadora del servei haurà de disposar d'un sistema electrònic de control de presència , que permeti registrar automàticament cada servei al domicili de la persona usuària, indicant el/la professional que ha realitzat el servei, data , hora d'inici i de fi de servei, coordenades GPS o ubicació.

Aquest registre s'haurà de realitzar mitjançant un dispositiu electrònic (telèfon intel·ligent o tauleta) o aplicació homologada que garanteixi la traçabilitat de les dades i la seva integració automàtica en el programa informàtic de gestió de serveis i facturació de l'empresa.

El sistema haurà d'estar connectat mitjançant una web d'interoperabilitat amb el sistema informàtic de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, per permetre l'accés en temps real a:

- professional que realitza el servei en el domicili
- fitxatges d'inici i final de servei en cada domicili
- temps de prestació efectiu de servei, segons les hores acordades en el el PIA i resolució

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- registres de baixes temporals, suspensions i absències de les persones usuàries
- facturació associada a cada servei

Les empreses prestadores hauran de garantir:
- l'accés segur a la web d'interoperabilitat per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat
- el compliment estricte de la normativa de protecció de dades personals (Reglament UE 2016/679 i LOPDGDD 3/2018)
- que les dades d'ubicació s'utilitzin exclusivament per finalitats de control del servei
- que els registres es conservin almenys durant cinc anys

El sistema de fitxatge al que fa al·lusió aquest apartat, s'haurà d'implantar en un termini màxim de tres mesos a comptar des de la formalització del present document.

Aquesta obligació té la consideració de condició essencial d'execució del concert, i el seu incompliment podrà comportar penalitats o suspensió de pagaments.

L'entitat prestadora del servei està obligada a facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti la Direcció General d'Atenció a la Dependència per garantir-ne el control d'execució i la qualitat del servei en qualsevol moment. El desquadrament entre el serveis prestats, les suspensió i baixes temporals i la facturació presentada, podrà comportat penalitats o suspensió de pagament.

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

4.2.2. Criteris d'intervenció

a L'entitat prestadora del servei està obligada a atendre totes les propostes d'alta, llevat que no es pugui localitzar la persona usuària, cas en què ha de comunicar-lo a la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Amb caràcter general, la Direcció General d'Atenció a la Dependència atén les propostes d'alta segons la prioritat següent: grau de dependència (de major a menor) i, a igual grau, capacitat econòmica de la persona sol·licitant. En cas d'igual grau

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

de dependència i capacitat econòmica, l'ordre de prelació ve establert per la data de sol·licitud del reconeixement de la situació de dependència i les prestacions corresponents. En el supòsit que l'entitat prestadora del servei valori que el cas no és susceptible de rebre el SAD, es procedira d'acord amb el protocol d'actuació recollit en l'annex 2.

b L'entitat prestadora del servei ha d'atendre les propostes d'alta segons l'ordre establert des de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

c L'entitat prestadora del servei ha de registrar i custodiar el document contractual i l'expedient de la persona usuària, que poden ser requerits, en qualsevol moment, per l'Administració. En cas de baixa del servei, l'entitat prestadora del servei ha de conservar l'expedient durant el temps establert legalment.

d Amb caràcter general, el servei s'ha de dur a terme en el domicili determinat com a residència habitual de la persona usuària. Se n'exclouen les persones usuàries que es traslladin a altres domicilis per raó de vacances, obres, etc. , tot i que es valorarà cada situació en particular per si fos possible el manteniment del servei, en els supòsits per exemple. que coincideixi el mateix proveïdor de SAD o altres que es determinin. En cas d'absència superiors de dos dies de la persona usuària al domicili en l'horari acordat, l'entitat prestadora del servei pondran aquesta circumstància en coneixement del treballador social al de referència a l'objecte que aquest professional pugui demanar a l'usuari els motius de l'absència i informar posteriorment a l'entitat prestadora del servei de les actuacions duites a terme.

e En tot cas, s'ha de facturar una hora completa del servei perquè la persona usuària aboni la part que li correspon de copagament, a excepció de situacions imprevistes (hospitalització o similars),recollides en l'apartat 4.2.5. La persona usuària ha de facilitar l'accés al domicili per a la prestació del servei o la supervisió tant als tècnics de l'entitat prestadora del servei com de la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Queda prohibit el lliurament de claus (a excepció de causes excepcionals amb l'autorització prèvia de la Direcció General d'Atenció a la Dependència de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència). L'entitat prestadora del servei confeccionarà un protocol de lliurament de claus.

f En situacions d'incidències en la prestació del servei, l'entitat prestadora del servei n'ha d'informar la persona usuària amb la màxima antelació possible, i ha de tenir un registre actualitzat d'aquestes incidències que pot ser demanant en qualsevol moment per la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Si la incidència és una baixa temporal, l'entitat prestadora del servei ha d'enregistrar en tots els casos la baixa temporal al programa

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

informàtic de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, així com la posterior reincorporació al servei, si fos el cas. Si no és així i no es realitza el registre adequadament en el programa informàtic per part de l'entitat concertada, podrà comportar el no abonament del servei o de la part proporcional d'aquest.

4.2.3. Intensitats

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

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

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

Les hores per cada grau són les que determina l'annex II del Reial decret 675/2023, de 18 de juliol, pel qual es regulen les prestacions del SAAD, establertes per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, el qual estableix, textualment:

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

- Grau III. Gran dependència: entre 65 i 94 hores mensuals.
- Grau II. Dependència severa: entre 38 i 64 hores mensuals.
- Grau I. Dependència moderada: entre 20 i 37 hores mensuals.

4.2.4. Horaris del servei i vacances

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

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

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

- Aixecar-se: sempre abans de les 10.30 hores.
- Ficar-se al llit: entre les 20.00 i les 22.00 hores.
- Dinar: entre les 13.00 i les15.00 hores.
- Sopar: entre les 19.30 i les 21.30 hores.
- Acompanyaments: en dies i hores prevists i acordats prèviament.

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

L'entitat prestadora del servei és la responsable de controlar la presència dels treballadors al domicili de la persona usuària del servei i de substituir el personal que està de vacances per no alterar el bon funcionament del servei. Les entitats prestadores hauran d'organitzar les substitucions i planificacions per garantir la continuïtat del servei en tot moment. S'han de realitzar el total d'hores estipulades en el Programa individual d'atenció per a persones en situació de dependència (PIA) de servei en el domicili.

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

En cas de modificació de les condicions del servei establertes pel programa individual d'atenció (intensitat del servei), es procedirà de la mateixa manera que en el cas d'alta al servei: la Direcció General d'Atenció a la Dependència ho comunicarà a l'entitat prestadora del servei mitjançant una alerta de modificació en programa informàtic. L'entitat prestadora del servei pot modificar la distribució

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

horària en la prestació del servei, sempre que sigui per cobrir les necessitats d'atenció de la persona usuària. En aquest cas, la informació s'ha de registrar en el programa informàtic.

L'absència temporal del domicili suspèn el servei d'ajuda a domicili pel temps que duri l'absència. El període màxim de suspensió temporal amb abonament per part de l'Administració és de tres mesos. L'absència superior a sis mesos causa l'extinció del servei.

En cas de suspensió temporal de la prestació del servei per absència temporal obligada del domicili (hospitalització, ingrés temporal en centre residencial, obres al domicili, etc.) o per absència temporal voluntària (vacances, viatges, etc.), la persona usuària ho ha de comunicar a l'entitat prestadora amb l'antelació suficient per suspendre el servei.

D'acord amb la disposició addicional segona del conveni col·lectiu SAD 2025–2029, es compensarà econòmicament les hores no efectuades segons els percentatge següents:

a) Absència puntual de la persona usuària: 90 % del preu per hora del servei. La reactivació del servei serà al dia següent mantenint l'horari de servei de la persona usuària. En els supòsits d'absències reiterades del domicili o de resistències per part de la persona usuària o familiars a que es doni el servei, des de l'entitat es farà una valoració sociofamiliar de la situació i s'establirà un pla de feina amb la persona usuària i la família per tal de valorar si es segueix amb el servei o si es proposa com a baixa definitiva. Abans de fer una proposta de baixa definitiva al treballador social de referència, l'entitat ha d'haver elaborat un pla de feina conjuntament amb la persona usuària i/o els seus familiars, amb les intervencions , visites domiciliària i coordinacions amb els recursos intervinents necessaris.

b) Ingrés hospitalari o en centre sociosanitari temporal: 75 % del preu per hora del servei. La reactivació serà el mateix dia d'alta hospitalària o si no fos possible i de forma justificada, com a màxim al dia següent mantenint l'horari que tenia la persona usuària previ a l'ingrés.

c) Vacances o viatges de la persona usuària: 50 % del preu per hora del servei. La reactivació del servei serà al dia següent de que la personi usuari torni al domicili,

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

sempre i quan hagi avisat almenys amb 5 dies d'antelació. Si la persona no hagues avisat durant aquest 5 dies , el servei podrà ser reactivat durant els 5 dies següents des de l'avís, mantenint l'horari de servei previ a la baixa temporal. Per realitzar l'avís no cal que la persona es trobi en el domicili, sinó que pot informar des de el lloc on es trobi temporalment.

A partir del primer dia del quart mes de suspensió temporal, les reincorporacions per motius d'ingrés hospitalari o en centre sociosanitari, s'hauran de reactivar com a màxim en el termini de 10 dies des de la data d'alta hospitalària. Les reincorporacions per motius voluntaris de l'usuari s'activaran segons disponibilitat de l'entitat i com a màxim en el termini d'un mes des del retorn al domicili.

L'entitat prestadora haurà de notificar mensualment tots els casos que arribin al cinquè mes per a revisió per part del/la treballador/a social de referència.

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

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

- Defunció de la persona usuària.
- Canvi de programa individual d'atenció amb assignació d'una altra prestació incompatible amb el servei d'ajuda a domicili, per exemple, per ingrés residencial.
- Trasllat definitiu a un altre municipi fora de l'àrea de prestació del servei.
- Trasllat definitiu a una altra comunitat autònoma.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- Exhauriment del termini màxim de suspensió temporal (sis mesos) sense justificació, o trasllat indefinit de residència.
- Incompliment d'alguna de les condicions o dels requisits específics exigits que determinen el dret al servei
- Incompliment de la corresponsabilitat que correspon a la persona usuària que dificulti o faci inviable la prestació del servei. En aquest cas, l'entitat prestadora del servei ha de comunicar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència els motius que fan inviable la prestació del servei.
- Renúncia expressa de la persona usuària o del seu representant legal a continuar rebent el servei concedit.

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

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

4.2.6. Incidències i reclamacions sobre la prestació del servei

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

Per tal de gestionar les incidències i reclamacions rebudes per l'entitat prestadora del servei i donar coneixement a la Direcció General d'Atenció a la Dependència, consultar l'annex 5 (Gestió de les incidències i reclamacions de la prestació del SAD detectades per l'entitat prestadora del servei).

El propòsit de l'informe és detectar aquelles situacions que es presenten amb major freqüència per abordar-les i/o detectar aquelles persones usuàries que o bé no estan ben ateses, o bé no estan satisfetes amb el servei, i valorar les resolucions conjuntament.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

L”entitat prestadora del servei ha de notificar a la Direcció General d’Atenció a la Dependència la relació d’incidències que es produeixin respecte a les altes i les baixes de les persones usuàries i deixar enregistrada la incidència en el programa informàtic de la Direcció General d’Atenció a la Dependència.

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

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

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

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

- Protocols d’inici i final del servei:
  - D’alta i adaptació al servei.
  - De baixa en el servei.
- Protocols de prestació del servei:
  - De valoració (escales de valoració d’autonomia funcional, de les AIVD, de situació de risc de gent gran, etc.).
  - D’atenció personal (prevenció de caigudes, higiene personal, prevenció de riscs i intervenció de la incontinència, cures a persones enllitades, prevenció d’úlceres per pressió, etc.).
  - D’atenció a necessitats en el domicili.
  - De suport psicosocial.
- Protocols de seguiment i control del servei:
  - De comunicacions.
  - De visites de seguiment del servei.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- De coordinació, supervisió i suport al personal d'atenció directa.
- De control d'horaris i canvis de personal.
- D'actuació davant d'absències domiciliàries.

- Protocols de satisfacció i millora:
  - D'atenció a incidències i reclamacions sobre la prestació del servei.
  - De mesura del nivell de satisfacció i de millora.

4.3.Participació econòmica de les persones usuàries

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

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

5. Recursos humans

5.1. Aspectes generals

L'entitat prestadora de servei haurà d'adaptar la seva planificació, pressupost i substitucions a les condicions laborals del personal derivades del conveni col·lectiu de SAD 2025–2029, incloent-hi la jornada reduïda, els nous plusos per diumenges i festius i la millora de permisos i mesures de conciliació.

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

a La selecció i la gestió del personal (cobertura del servei, baixes, vacances, incidències, etc.). L'entitat prestadora del servei és la responsable del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscs laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment corresponguin a la Comunitat Autònoma.

b La dotació del personal suficient i necessari per poder gestionar el servei amb qualitat i eficiència d'acord amb les ràtios que estipula l'article 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població, cobrint les absències per vacances o absències laborals i comunicant els canvis a la persona usuària per evitar problemes en la continuïtat del servei.

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

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

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb el personal corresponents segons la normativa vigent i el criteris de la Resolució del 22 de juliol de 2022 que indiquen l'acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per l'autonomia i Atenció a la Dependència.

Director o directora del servei

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

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

Es un professional que s'imputa econòmicament al servei amb una jornada de 8 hores a la setmana per a cada 6.000 hores mensuals d'atenció o l'equivalència que correspongui en funció de les hores concertades.

Coordinador/a tècnic/a del servei

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

És la persona responsable tècnica de la programació, la coordinació i la gestió del servei, a més del seguiment, la supervisió i el suport al treball dels treballadors i treballadores d'atenció domiciliària.

Entre les seves funcions específiques, es defineixen les següents:

- Interlocució tècnica amb la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.
- Direcció de la gestió del servei en el seu àmbit territorial.
- Coordinació amb el treballador o treballadora social responsable de l'elaboració del programa individual d'atenció de dependència.
- Planificació i organització del treball del servei mitjançant una adequada programació d'objectius i racionalització del treball.
- Execució de les activitats administratives i informàtiques pròpies, mantenint actualitzat el sistema de registre d'expedients i de seguiment del servei.
- Valoració de la situació personal, familiar i social de la persona usuària, conjuntament amb el treballador familiar/ l'auxiliar d'ajuda a domicili quan es consideri oportú.
- Presentació inicial del treballador familiar/ l'auxiliar d'ajuda a domicili i del servei en el domicili de la persona usuària (no es pot iniciar cap servei sense la presentació prèvia per informar les persones usuàries de les característiques del servei segons l'acord del programa individual d'atenció de dependència, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta o incidència a l'entitat prestadora del servei i a la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat).
- Signatura del contracte de prestació d'atenció domiciliària amb la persona usuària, en què s'acorden les condicions del servei.
- Organització, direcció i coordinació del personal al seu càrrec mitjançant una adequada programació d'objectius i racionalització del treball.
- Coordinació del programa, informant amb diligència el o la professional de referència de la persona usuària i la Direcció General d'Atenció a la Dependència de qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació del servei acordat, i fent-ne el seguiment.
- Avaluació de l'evolució de les persones usuàries i l'acompliment dels objectius del pla de treball, supervisant i donant suport a les funcions dels treballadors familiars/ auxiliars d'ajuda a domicili individualment o en grup, mitjançant reunions periòdiques per estructurar la dinàmica de l'activitat.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- Participació en reunions periòdiques amb els tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència per mantenir un curs fluid d'informació sobre el desenvolupament del servei
- Elaboració d'informes de les persones usuàries, així com planificació, avaluació i realització de propostes de futur del servei.
- Qualsevol altra funció no detallada anteriorment i que indiqui la legislació específica vigent.

Respecte al perfil professional, ha de tenir la titulació o habilitació requerida i/o l'experiència per al desenvolupament de les seves funcions en funció del que regula la normativa vigent. En tot cas, el 80% de les persones amb categoria de coordinador o coordinadora han de disposar de la titulació de diplomatura o grau en Treball Social.

El treballador social estarà contractat a jornada completa o parcial en funció dels expedientes que hagi de gestionar, amb una ràtio de 1 TS per cada 78 expedients, tret que hagi un acord entre treballador/a i empresa, respectant les limitacions que indica la normativa vigent.

Treballador o treballadora familiar o professionals d'atenció directa domiciliària

És la persona responsable d'executar les tasques del programa de treball individual o familiar assignat, amb l'objectiu de garantir la cobertura de les necessitats de les persones usuàries. Les activitats són, en general, les que descriu l'apartat 4.1 d'aquest Plec, sempre en compliment de la legislació reguladora de la prestació i del conveni col·lectiu específic:

- Actuacions d'atenció personal relacionades amb la cura i la higiene personal així com amb la participació en activitats convivencials.
- Constatació de les necessitats, registrant les mancances detectades i informant-ne.
- Comunicació a l'equip del SAD de les noves demandes que es generin en les visites domiciliàries establertes.
- Foment de la higiene, la cura personal i l'ordre.
- Atenció al subministrament i la reposició de productes.
- Control d'hàbits alimentaris de la persona usuària: planificar menús i comprovar-ne el compliment, i ajudar a la ingesta d'aliments.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- Contribució a la mobilitat i al manteniment físic i psíquic de la persona usuària.
- Control de la medicació prescrita i detecció de problemes de salut.
- Comunicació al coordinador o coordinadora de les incidències i les anomalies en el desenvolupament de la seva tasca.
- Suport psicosocial per a la integració social: entreteniment personal, companyia, conversa, jocs, activitats psicomotrius, etc.
- Gestió de les necessitats de manteniment de la llar i d'atenció domèstica (suport i neteja de l'habitatge, compres a compte de la persona usuària, elaboració dels menús segons la prescripció dietètica, etc.).
- Acompanyament a la persona usuària en gestions fora de la llar i suport en les activitats normals de la persona usuària en el seu entorn, visites familiars o activitats d'oci.
- Altres tasques de la vida quotidiana domèstica per a les quals la persona usuària es vegi incapacitada i que el o la professional responsable del cas determini.

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

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

Terapeuta ocupacional/fisioterapeuta

Aquests professionals són els encarregats de capacitar a les persones usuàries per desenvolupar les activitats de la vida diària amb un major grau d'autonomia. Participaran en l'equip interdisciplinar per a la realització de proves o valoracions relacionades amb la seva especialitat professional.
Entre les seves funcions específiques, es defineixen les següents:

- Valorar les capacitats funcionals i cognitives de la persona.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

La ràtio de terapeuta ocupacional/fisioterapeuta és d'1 professional per cada 5.000 hores concertades o fracció equivalent. La figura professional que es contractarà preferentment serà la de terapeuta ocupacional. Si no fos possible contractar un terapeuta ocupacional, per manca d'oferta en els serveis d'ocupació, es podrà contractar un fisioterapeuta. Comentar la dificultat legal de contractació degut a la falta de la categoria en el conveni col·lectiu

6. Coordinació del servei

6.1. Espais de coordinació

Per garantir la coordinació adequada entre l'entitat prestadora del servei i la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència per a la prestació dels serveis, tant globalment com territorialment, s'estableixen els nivells de coordinació següents:

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

6.1.1. Coordinació general del servei

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

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

6.1.2. Coordinació tècnica del servei

El coordinador tècnic o coordinadora tècnica de l'entitat prestadora del servei ha de mantenir reunions de coordinació amb els tècnics de referència de dependència i dels serveis socials de cada territori, si escau, a l'objecte d'establir els criteris de priorització dels casos per fer el seguiment.

S'establiran reunions periòdiques mensuals de coordinació tècnica entre el/la TS de referència de la zona del SAD de l'entitat prestadora del servei i el/la TS de la Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears, pel seguiment de casos i traspàs d'informació (ajuts d'hores de pia, altes, baixes, incidències, etc.).

S'establiran reunions, almenys trimestrals, entre la coordinació tècnica de l'entitat prestadora del servei i la coordinació del SAD de la Direcció General d'Atenció a la Dependència pel seguiment i incidències del servei.

Així mateix, s'ha de fer una reunió de coordinació tècnica sempre que sigui necessari per les característiques del cas, les incidències esdevingudes, les derivades d'una situació d'urgència o d'una situació sobrevinguda, així com la revisió de la llista d'espera. En cas que es consideri adient, qualsevol de les parts pot convocar a l'altra.

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

7. Justificació del servei

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

- Factura del mes en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les hores realitzades durant el mes de facturació, així com les no realitzades però que es poden facturar parcialment i a les qual fa referència el els punt 4.2.5 d'aquest document.

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

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

8. Obligacions de les parts

8.1. Obligacions de l'entitat prestadora del servei

1. Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, que ha de dur a terme amb l'organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar la prestació objecte del concert, amb la qualitat i l'eficàcia degudes.

2. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest Plec.

3. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació del servei marcats per la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

4. Adequar la seva activitat a tota la normativa i les instruccions que emeti la Comunitat Autònoma de les Illes Balears relacionada amb la gestió del servei.

5. Garantir la prestació òptima del servei i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb el programa individual d'atenció PIA, per a la qual cosa contractarà el personal necessari, el qual ha de complir els requisits de titulació o capacitació professional necessaris per poder prestar els dos tipus de tasques que l'execució d'aquest concert comporta. El personal esmentat dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei, la qual té tots els drets i deures inherents a la qualitat de patró i ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscs laborals. A la vegada, ha de respectar totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva que siguin d'aplicació al personal que presta el servei.

6. Garantir la cobertura diligent de les baixes que es puguin produir, evitant canvis innecessaris en el servei i garantint la màxima estabilitat del personal que el presta per minimitzar els efectes que els canvis, les rotacions i les substitucions puguin suposar per a les persones usuàries. Les hores corresponents a serveis que s'hagin deixat de prestar per raó de malaltia no es poden facturar. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'entitat prestadora del servei d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis. En cas de malaltia o d'absència no programa per part de la professional d'atenció domiciliària, el termini màxim per fer la substitució és de 24 hores, en cas d'absència programades (vacances, permisos o altres que contempla el conveni col·lectiu), es cobrirà el servei amb altre professional que substituirà els dies que la professional titular es trobi de permís. En cas de substitució, l'entitat prestadora del servei ha de facilitar al personal substitut les dades de la persona usuària i tota la informació necessària per garantir el seguiment del pla de treball establert.

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

8. Presentar puntualment la informació i les dades del servei que sol·liciti la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència

9. Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema informàtic previst per la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Dependència per incorporar les dades de gestió dels casos del servei d'atenció domiciliària.

10. Garantir l'accés segur a l'aplicació informàtica, el programari informàtic o el software d'interoperabilitat de l'entitat per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat per permetre l'accés a temps real en els mòduls de fitxatge dels serveis en en els domicilis explicats en l'apartat 4.2.1 subapartat c) d'aquest Plec, i en els de facturació del servei.

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

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

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

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

15. Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i la qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que la Conselleria de Famílies , Benestar Socials i Atenció a la Dependència consideri oportuns.

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

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

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

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

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

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

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

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

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

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

24. Informar la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència de qualsevol actuació que involucri les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions establertes prèviament en aquest Plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

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

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

27. Disposar d'un Pla d'Igualtat, protocol d'actuació contra l'assetjament i formació anual en igualtat i prevenció de riscos psicosocials.

28. Si escau, les entitats estaran obligades a donar compliment a les disposicions relatives a la subrogació de personal que estableixi el conveni col·lectiu d'aplicació sempre que es doni una successió empresarial d'acord amb les circumstàncies previstes en la normativa laboral d'aplicació.

8.2. Obligacions del titular del servei (Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència)

1. Garantir l'autonomia de gestió de l'entitat prestadora del servei en els marges de les condicions que defineix aquest Plec de condicions.

2. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre les persones usuàries, emplenada degudament (la petició d'alta al servei, el programa individual d'atenció, el copagament de la prestació per part de la persona usuària, etc.), perquè es pugui iniciar el servei.

3. Posar en coneixement de l'entitat prestadora del servei qualsevol qüestió relativa a la persona usuària que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses o contagioses, malalties mentals o drogodependències.

4. Informar amb diligència de les modificacions en relació amb els circuits i els criteris de treball que afectin la prestació del servei d'ajuda a domicili.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

9. Titularitat i difusió del servei

La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència. Tota publicitat o difusió del servei ha de tenir el vistiplau previ de la Conselleria.

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

10. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal

Les parts ens comprometen a complir amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD), la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD, i el Decret 48/2024, de 22 de novembre, pel qual s'aprova la política de protecció de dades personals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

L'entitat adquireix la condició d'encarregat del tractament de les dades que li cedeixi la Conselleria, que n'és la responsable, per a la correcta execució d'aquest concert. En particular, l'encarregat del tractament es compromet a tractar les dades personals únicament d'acord amb les instruccions documentades del responsable del tractament i a garantir el compliment de les obligacions previstes a l'article 28 del RGPD.

A aquest efecte, s'adjunta al present concert com a part integrant del mateix l'**Annex 6: Contracte d'Encarregat del Tractament**, signat entre el responsable i l'encarregat del tractament on es detallen les condicions, instruccions i mesures aplicables al tractament de dades personals.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

En cas que l'encarregat del tractament, subcontracti alguna de les actuacions derivades del present concert que impliquin el tractament de dades personals, aquest es compromet a:

1. Comptar amb l'autorització prèvia i per escrit de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

2.Garantir que el subencarregat compleixi amb totes les obligacions establertes a l'article 28 del RGPD, incloent:

a. Tractar les dades personals exclusivament segons les instruccions documentades del responsable.
b. Garantir la confidencialitat de les persones autoritzades a tractar les dades.
c. Aplicar mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat de les dades personals.
d. Complir amb les obligacions relatives a l'assistència al responsable en l'exercici dels drets dels interessats i en la notificació de bretxes de seguretat.
e. Retornar o suprimir les dades personals en finalitzar el servei, excepte si la normativa exigeix la seva conservació.
f. Facilitar al responsable la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions legals.
g. Formalitzar per escrit el contracte d'encàrrec, d'acord amb l'article 28 del RGPD.

3. Assumir, davant de la Conselleria, les responsabilitats que es puguin derivar dels incompliments del subencarregat quan aquest incompleixi les seves obligacions de protecció de dades.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria de protecció de dades, les parts adoptaran les mesures necessàries per esmenar l'incompliment, sense perjudici de les responsabilitats legals.

Respecte a les dades laborals i de fitxatge dels treballadors, l'Entitat Concertada actua com a Responsable del Tractament originari i l'Administració accedeix en qualitat d'administració pública supervisora sobre la base d'una missió d'interès públic (Art. 6.1.e de l'RGPD). L'accés estarà estrictament limitat als perfils de

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

consulta de jornada necessaris per verificar la prestació efectiva del servei (principi de minimització), i el personal de l'Administració s'obligarà al deure de confidencialitat més estricte. Al respecte, l'entitat concertada adoptarà les mesures de seguretat tècniques necessàries d'acord amb la normativa de protecció de dades d'aplicació i té l'obligació d'informar a la seva plantilla que les dades relatives al control horari podran ser visualitzats o comunicats a direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat als efectes de controlar i supervisar la correcta execució del concert social del servei d'ajuda a domicili.

L'entitat prestadora del servei ha de recollir de cada persona usuària les dades de caràcter personal establertes en l'annex 3 d'aquest Plec de condicions tècniques. Al marge d'aquestes dades, l'entitat prestadora del servei no pot obtenir, sota cap circumstància, altres dades de les persones usuàries (escrites, enregistrades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) que les aportades per la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència. La cessió només es fa temporalment per dur a terme la prestació del servei, tal com estableix el concert de serveis subscrit.

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

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

11. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, en el lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

En cas que es detecti un possible incompliment susceptible de ser qualificat com a falta, l'Administració el posarà, amb caràcter previ, en coneixement de l'entitat

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

prestadora, a fi que aquesta pugui adoptar les mesures correctores oportunes per a la seva esmena. En tot cas, correspondrà exclusivament a l'Administració determinar si l'incompliment ha estat degudament subsanat.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

11.1. Incompliments greus

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

- Les obligacions de l'apartat 8, excepte el punt 8
- Les que disposa l'apartat 10, sobre protecció de dades.
- Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- Les referides a les baixes temporals de l'apartat 4.2.5
- Les referides com a greus a l'annex 5 del present document

11.2. Incompliments lleus

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

- Les obligacions del punt 8, de l'apartat 8.
- L'incompliment d'obligacions en el termini màxim establert sempre que l'incompliment temporal no sigui significatiu
- Les referides com a lleus a l'annex 5 del present document

11.3. Penalitzacions

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost anual del concert.

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 5 % del pressupost anual del concert.

11.4. Aplicació de les penalitzacions

El procediment d'imposició de les penalitzacions s'imposaran prèvia tramitació de l'expedient contradictori corresponent, amb audiència a l'entitat adjudicatària, i es faran efectives mitjançant la deducció en les facturacions mensuals del concert.

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'alguns incompliments dels detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb la indicació de la qualificació. En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament corresponent.

Palma, en data de la signatura electrònica

La directora general d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat

Maria Castro Amor

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Annex 1

Programa individual d'atenció per a persones en situació de dependència

Nom:	Llinatges:
DNI/NIE:	Núm. expedient CAIB:
Grau:	Data d'efecte del dret:

Recurs acordat:

Promoció de l'autonomia personal	Assessorament tecnològic
Teleassistència bàsica	Teleassistència avançada
Ajuda a domicili (SAD)	Xarxa discapacitat
Prestació econòmica de cures a l'entorn familiar (PECEF)	
Ajuda a domicili + PECEF	
Centre de dia (CD)	
Centre de dia + SAD (graus II i III)	
Prestació econòmica vinculada al servei	

Residència:

Opció 1: Opció 2: Indiferent

Acords de l'opció negociada

Declaro que aquest PIA s'ha elaborat amb la participació, prèvia consulta i, si escau, elecció entre les alternatives proposades per part del beneficiari i/o la seva família o entitats tutelars que li representin, tal com es recull a l'article 29 de la Llei 39/2006 de 14 de desembre.

Tècnic PIA:	Signatura:
Telèfon:	
Data:	

Av. Gabriel Alomar, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
http://dgad.caib.es

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Informacions de caràcter general segons el Pla Individual d'Atenció (PIA) acordat.

1 El servei de **Teleassistència** és gratuït.

2 Si vostè ha acordat una **prestació econòmica per cures a l'entorn familiar**:

a Ha de comunicar qualsevol canvi, especialment quan hi hagi un canvi de cuidador, de domicili, un ingrés hospitalari o desplaçament temporal fóra del seu domicili.

b **En cas de rebre una prestació econòmica mentre espera accedir al servei d'ajuda a domicili, a un centre de dia o a una residència, aquesta es donarà de baixa quan comenci a rebre el servei**.

1 El **servei d'ajuda a domicili (SAD)** té un copagament que va en relació a la seva capacitat econòmica. Aquest import li cobrarà el proveïdor del servei.

2 Si vostè ha sol·licitat una plaça a un **centre de dia o a una residència**:

a Entrarà a la llista general amb les opcions que hagi triat. Però, en cas de renúncia, sigui telefònica o per escrit, sortirà de la llista de l'opció que l'han cridat o hagi posat per escrit.
b Si quan des de la central de reserves el cridin per confirmar el centre al que anirà, vostè renuncia a la plaça, quedarà fora de la llista durant sis mesos (Decret 63/2017).
c Si quan el cridin des del centre per realitzar l'ingrés vostè renuncia, perdrà aquesta plaça.
d Per demanar un trasllat de centre han de passar, com a mínim, quatre mesos des de l'ingrés.
e Tant el centre de dia com la residència tenen un copagament que va en relació amb la seva capacitat econòmica. Aquest import li cobrarà el proveïdor del servei.

1 Si vostè ha acordat una **prestació econòmica vinculada al servei**, i es troba a la llista d'espera, pendent d'ocupar una plaça autoritzada, no generarà endarreriments econòmics anteriors a ocupar la plaça autoritzada.

2 Davant qualsevol consulta o canvi al PIA acordat es pot posar en contacte amb el seu treballador social de dependència.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

ANNEX
OBJECTIUS DE L'OPCIÓ ACORDADA DE SAD

L'objectiu del Servei de d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions que es duen a terme dins el domicili de la persona en situació de dependència, amb la finalitat d'atendre les necessitats bàsiques de la vida diària e incrementar la seva autonomia, possibilitant la permanència en el domicili.

Aquest servei compren l'atenció personal en la realització de les activitats de la vida diària i la cobertura de les necessitats domèstiques, que només és donaran conjuntament amb el servei d'atenció personal.

La intensitat del servei de SAD estarà en funció d'aquest PIA i es determinarà el nº d'hores mensuals assistencials del servei segons el grau de dependència i les necessitats del beneficiari.

ACORDS SAD

El servei de SAD d'alta intensitat contemplarà **preferentment** les següents particularitats que sempre seran **consensuades amb posterioritat** amb l'usuari i el tècnic del servei proveïdor a la primera visita realitzada per iniciar el servei per tal d'adaptar els objectius del SAD als possibles canvis que se puguin haver donat des de la signatura del PIA i la resolució del mateix.

Intensitat segons grau de dependència:

GRAU III:	GRAU II :	GRAU I:
Grau III (65-97h)	Grau II (38-64h)	Grau I (20-37h)

Total d'hores mensuals es repartiran:

SAD de cures a la persona: ____ h. SAD d'atenció a la llar: ____ h.

Tasques a realitzar:

Tasques bàsiques de caràcter personal i complementari
Les tasques d'atenció personal son la base fonamental del servei, ja que permeten el manteniment de la persona en el seu medi.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- ⇨ Higiene personal, incloent vestir/desvestir, rentat de cabells i tot allò que requereix la higiene habitual
- ⇨ Dutxar-se o banyar-se.
- ⇨ Tallar ungles (excepte en persones diabètiques o altres patologies adverses)
- ⇨ Aplicació de cremes hidratants i/o que activen la circulació sanguínia.
- ⇨ Canvi de bolquers i bosses de colostomia. Canvi de col·lector, buidat de bosses d' orina.
- ⇨ Ajuda o recolzament en la mobilització dins del domicili.
- ⇨ Atenció especial en el manteniment de la higiene personal de persones enllitades e incontinents para evitar la formació d' escares.
- ⇨ Control i supervisió de l' ingesta de medicaments prescrits de tractament oral i/o cutani Supervisió dels nivell de glucèmia.
- ⇨ Aixecar i dur al llit.
- ⇨ Realitzar canvis de postura a persones enllitats.
- ⇨ Transferències del llit a cadira de rodes, al WC i a l' inrevés.
- ⇨ Preparar berenar del mati, servir dinar, berenar i sopar.
- ⇨ Fer el llit, canvio de llençols.
- ⇨ Compres dins el barri con la persona atesa (acompanyaments a compres)
- ⇨ Acompanyaments a consultes mèdiques del seu Centre de Salud.
- ⇨ Recollida i gestió de medicaments a la farmàcia. Preparació dels pastillers de medicació.
- ⇨ Tirar els bolquers canviats en el servei.
- ⇨ Tirar les escombraries a persones soles i amb mobilitat reduïda.
- ⇨ Recolzament en l' economia domèstica, oferint supervisar el control de despeses e ingressos. No es realitzaran operacions bancàries.
- ⇨ Ajudar a entendre la correspondència.
- ⇨ Acompanyaments a la parada del transport a centres especialitzats (anada/tornada).

Tasques bàsiques de caràcter domèstic

La seva finalitat es mantenir las condiciones d' higiene de la vivenda. Per poder iniciar el SAD les condicions higièniques i d' habitabilitat de la vivenda prèvies a l'inici del servei son imprescindibles No es realitzaran neteges en profunditat, només de manteniment.

- ⇨ Recollir la roba bruta, posar la rentadora, (quant el domicili disposi dels mitjans necessaris), estendre, plegar i guardar la roba. No es rentarà a ma.
- ⇨ Netejar el terra del bany i les peces més importants (inodor, lavabo i plat de dutxa/banyera).
- ⇨ Granar i fregar les dependencies mes importants i utilitzades per la persona atesa.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- ⇨ Treure la pols del mobiliari de les dependencies mes importants, sempre que no calgui utilitzar escales.
- ⇨ Canvi de roba d' estació.
- ⇨ Compres domèstiques, sense acompanyament de la persona atesa, de productes de primera necessitat. Peso màxim de la compra 7 Kg. Es aconsellable l' utilització de carrets de compra.
- ⇨ Fregar vaixella d' uso diari que hagi utilitzat la persona atesa durant el servei.
- ⇨ Elaboració de menús en col·laboració amb el Centro de Salud, si calgués.

Tasques bàsiques de caràcter rehabilitador (preventives, integradores, relacionals i educatives)

- ⇨ Prevenció d' úlceres.
- ⇨ Caminar pel domicili.
- ⇨ Pujar i baixar escales, sempre que aquestes presentin les condicions de seguretat adequades.
- ⇨ Corregir, millorar o ensenyar hàbits alimentaris e higiènics saludables.
- ⇨ Ensenyar a organitzar la casa i a realitzar les diferents tasques domèstiques.
- ⇨ Mobilitzacions per l' entorno (passejades).
- ⇨ Potenciar valors positius per la superació de situacions de crisis.
- ⇨ Estimular canvis d' hàbits positius.
- ⇨ Motivar a la persona per que mantingui el contacto amb els familiars, amics i la comunitat.
- ⇨ Estimular l' activitat física i mental

Altres observacions

ATENCIÓ: DILLUNS DIMARTS DIMECRES DIJOUS DIVENDRES DISSABTE DIUMENGE

HORES DIÀRIES D' INTERVENCIÓ:

TREBALLADOR/A SOCIAL:	
Nº USUARI:	**DATA:**

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Annex 2.

Protocol d'actuació davant la detecció per part de l'entitat prestadora del servei, de casos no susceptible de rebre la prestació de SAD.

En el supòsit que l'entitat prestadora del servei valori que el cas no es susceptible de rebre SAD (per exemple per manca d'higiene de l'habitatge, problemes greus de salut mental, etc.) es procedirà de la manera següent:

1 L'entitat prestadora del servei emetrà un informe amb un diagnòstic psicosocial i els motius de no poder iniciar el servei, dirigit a la coordinació del SAD de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i a el/la TS de la Fundació Balear de Dependència (FBD).

2 Es realitzarà una reunió de coordinació entre el/la TS de l'entitat prestadora del servei que ha realitzar la valoració i el/la TS de referència de FBD i si fos el cas, d'altres agents implicats (professionals salut, de CMSS, etc.) per tal de poder tenir un visió interdisciplinar del cas, tenir coneixement dels recursos implicats i d'altres que es puguin sol·licitar així com de les intervencions fetes o que es puguin realitzar.

3 En el cas que es segueixi considerant el SAD com a recurs idoni, el/la TS de FBD en coordinació amb altres professionals referents del cas (salut, CMSS, etc) i amb el/la TS de l'entitat prestadora del servei, farà una visita domiciliària o les intervencions que consideri oportunes per tal de poder valorar l'inici de servei.

4 Si es valora que finalment el servei no es pot porta a terme, el/a TS de FBD farà una derivació al recurs, administració o institució que consideri oportuna juntament amb un informe social de derivació o un canvi de PIA per assignar un altre recurs de dependència.

Av. Gabriel Alomar, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
http://dgad.caib.es

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Annex 3.

Protocol d'actuació abans d'iniciar el servei.

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

- Presentació com a interlocutor davant la persona usuària per atendre qualsevol incidència que aquesta vulgui expressar sobre el funcionament del servei i facilitació de les dades de contacte.
- Aportació de la documentació referent al funcionament del servei, el termini per iniciar-lo així com els drets i les obligacions de la persona usuària.
- Valoració de les necessitats específiques d'atenció de la persona usuària, i acord de les tasques i els horaris concrets del servei. Per fer la valoració prèvia a l'inici del servei, l'entitat prestadora del servei ha de disposar, com a mínim, de la informació actualitzada següent (aquesta informació podrà ser proporcionada per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, però si aquesta no fos suficient o no estigués actualitzada, serà l'entitat prestadora del servei la responsable d'obtenir-la):

  - Dades personals de la persona usuària i el nucli familiar.
  - Estat de salut (situació cognitiva i medicació prescrita).
  - Situació de dependència en les activitats de la vida diària.
  - Situació sociofamiliar.
  - Característiques de l'habitatge (barreres arquitectòniques, existència d'ajudes tècniques, salubritat, etc.).
  - Recursos socials de suport i identificació del tipus de necessitats d'atenció.

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

- Lliurament i explicació de les Condicions Generals del Servei, fent especial èmfasi en els Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei, termini mínim per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei i informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriments.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- Acceptació expressa i informada de la persona usuària o el seu representant legal de les condicions del servei (document de conformitat).

- Pla d'atenció consensuat amb la persona usuària o el seu representant legal, mitjançant la signatura del Contracte assistencial.

- Presentació a la persona usuària de el/la professional d'atenció directa que prestarà el servei d'atenció domiciliària.

- Informació a la persona usuària o el seu representant legal del seguiment especial que es durà a terme durant els primers dies d'inici del servei per facilitar l'adaptació de la persona usuària.

- Procediment en cas de sol·licitud de modificació d'hores o renúncia al servei, així com per a comunicacions i reclamacions respecte al servei.

La coordinació tècnica de l'entitat prestadora del servei, en el decurs de la visita al domicili, omplirà la fitxa de prevenció de riscs laborals en funció de les tasques concretes que s'hagin de realitzar i la valoració de les condicions de treball i els riscs laborals que puguin afectar als seus professionals que prestin serveis al domicili.

En cas que les condicions de l'habitatge indiquin riscs laborals, la coordinació tècnica elevarà un nforme al comitè de seguretat i salut de l'entitat prestadora del servei perquè valori els mateixos i faci una proposta.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Annex 4.

Protocol de Procediment d'inici del servei i el contracte assistencial

- El contracte assistencial ha d'expressar la conformitat d'ambdues parts respecte de les condicions de la prestació, que inclourà, com a mínim les condicions de la prestació i a més:

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

- El Contracte assistencial ha d'estar signat per la persona usuària (o el seu representant legal) i la coordinació tècnica de l'entitat prestadora del servei.

- Un cop signat, l'entitat prestadora del servei ha de lliurar una còpia a la persona usuària juntament amb el document explicatiu de les condicions generals del servei. Es penjarà una còpia del contracte assistencial en el programa informàtic de la Direcció General d'Atenció a la Dependència que gestiona el servei.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- L’entitat prestadora del servei ha d’iniciar la prestació del servei, com a màxim en els quinze dies naturals següents a la recepció de la proposta d’alta en el servei.

- Sempre que es faci efectiu l'alta d'un servei, l'entitat prestadora haurà de deixar-ho enregistrat en el programa informàtic de la Direcció General d’Atenció a la Dependència.

- La coordinació tècnica designada per l'entitat, realitzarà una trucada telefònica de seguiment dintre dels quinze dies posteriors a l'inici del servei. La finalitat del contacte telefònic és comprovar que el servei es desenvolupa amb normalitat i en concret comprovar que es compleix el acordat en el contracte assistencial, saber el grau de satisfacció de la persona usuària respecte al servei i resoldre qualsevol dubte o incidència que pugui tenir.

- La coordinació tècnica elaborarà un registre on consti la realització i els continguts del contacte telefònic que ha d’incorporar-se a l’expedient de la persona usuària.

- L’entitat prestadora del servei haurà de disposar dels registres pertinents de les trucades de seguiment a l’efecte de donar compliment les tasques d’inspecció i control de la Direcció General d’Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.

Av. Gabriel Alomar, 33
07006 Palma
Tel. 971 17 72 00
http://dgad.caib.es

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Annex 5.

Protocol de gestió de reclamacions, queixes, suggeriment i felicitacions de les persones usuàries del servei.

Segons Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la definició de:

Queixes: les manifestacions o les declaracions efectuades pels ciutadans i les ciutadanes en què facin constar la disconformitat amb la prestació dels serveis públics, especialment sobre els retards, les desatencions o qualsevol altra anomalia en el funcionament

Suggeriments : les propostes que formulin els ciutadans i les ciutadanes amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis públics.

Les entitats prestadores de servei estaran obligades a registrar, classificar, reportar i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments segons les tipologies que es presenten a continuació.

Les persones usuàries hauran de ser informades, per part de l'entitat, dels canals de comunicació per presentar una queixa o suggeriment i que, com a mínim, seran:

a) per escrit mitjançant formulari, correu electrònic o altre aplicatiu que faci servir l'empresa per comunicar-se amb la persona usuària,

b) verbalment, a través d'una trucada telefònica o expressant-ho directament a la professional domiciliaria o coordinadora del servei. L'entitat estarà obligada a enregistrar i transcriure aquestes queixes realitzades mitjançant trucades o verbalment a la professional.

L'empresa estarà obligada a lliurar els formularis de queixa que la persona usuària així li requereixi.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

1. Canals de recepció de queixes

Les queixes i/o reclamacions la persona usuària les podrà formular mitjançant els següent canals de queixes:

a) Directament a l'entitat : al telèfon de l'entitat, verbalment a qualsevol de les persones treballadores adscrites, per correu electrònic o mitjançant formulari web de l'entitat o altre aplicatiu que faci servir l'empresa.
b) Entregant un escrit o instància a qualsevol oficina de registre.
c) A través del telefon 012 o canal telemàtic de queixes QSSI

2. Procediment de tractament de les queixes i reclamacions

L'entitat haurà de tractar de la següent manera les queixes i reclamacions en funció de si li arriben directament a ella o als canals explicats anteriorment:

a) Quan les queixes arribin directament a l'entitat: aquesta les haurà de respondre, en el termes establerts en l'apartat 5 d'aquest protocol i procedir sempre al seu registre en el programa informàtic de gestió del SAD de l'empresa i en l'expedient de cada persona usuària.
- També s'enregistraran en el sistema informàtic propi l'entitat prestadora de servei, les queixes que arribin a l'entitat per escrit, via formulari web i correu electrònic.

b) Quan les queixes arribin a Direcció General d'Atenció a la Dependència: l'entitat haurà de donar els elements de resposta per a que responguin des Direcció General d'Atenció a la Dependència o donar la resposta a la persona usuària per escrit quan aquests així li requereixin, fent referència en la resposta a la queixa formulada a DGAD. Un cop contestada la queixa , aquesta serà enregistrada tant en el programa informàtic de gestió de SAD de l'empresa com en el programa informàtic de DGAD.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

c) Quan les queixes arriben per registre, 012 o canal telemàticament de queixes QSSI, serà DGAD qui respondrà a la persona usuària. DGAD podrà, demanar també que sigui l'entitat qui doni resposta a la persona usuària, un cop validada la resposta.

3. Tractament i gestió de les queixes per part de les entitats prestadores de servei.

L'entitat registrarà les queixes en el programa de gestió del SAD de l'empresa. En el registre hauran de constar, com a mínim, les dades següents:

- Dades bàsiques de la persona usuària (identificació i tipologia de serveis rebuts)
- Data i hora de la queixa (data d'alta)
- Contingut de la queixa
- Tipologia de la queixa,
- Nivell de gravetat

L'empresa haurà de classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments en funció de la tipologia que s'estableix a l'apartat 4 i el nivell de gravetat que presenten.
Un cop tractades i gestionades es registrarà la seva resolució, la data i hora i la comunicació de la resposta a la persona usuària. Respecte a la resolució en el sistema de gestió quedarà registrada la informació següent:

- Nombre de queixa
- Data de tancament: la data de comunicació a la persona usuària
- La resolució proposada per l'entitat prestadora de servei.

4. Tipologia de queixes

S'estableix la següent tipologia de queixes segons la fase del servei en la que es produeixi, i en què consisteix la queixa en sí.
Addicionalment seran classificades pel grau de gravetat de la incidència comunicada en la queixa.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

A continuació figuren les tipologies de queixes:

Fase del servei	Tipologia de la queixa	Gravetat Lleu	Gravetat Greu
Alta del servei	No inici de la prestació del servei	Avís previ i justificat	Sense avís Sense justificació
Serveis	No prestació del servei / incompliment del servei	Avís previ i justificat	Sense avís Sense justificació
	Incompliment de durada del servei	Avís previ i justificat	Sense avís Sense justificació
	Incompliment d'horaris del servei	Avís previ i justificat	Sense avís Sense justificació
	Disconformitat amb el professional referent – TF	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament
	Disconformitat amb el professional coordinador/a	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament
	Disconformitat amb els canvis de professional	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament.
	Disconformitat amb la freqüència o els horaris	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Fase del servei	Tipologia de la queixa	Gravetat Lleu	Gravetat Greu
	Disconformitat amb la intensitat (número hores setmanals)Adreçat DGAD	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament
	Disconformitat amb les tasques assignades	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament.
	Altres	Es consideren Lleus per norma general	
Baixa del Servei	Disconformitat en la baixa	Adreçat a DGAD	
Males Praxis treball	Abús de confiança		Es considera greu sempre
	Furt		
	Incompliment normes	Segons fets relatats	
	Altres	Segons fets relatats	
Copagament servei	Disconformitat amb el copagament, el càlcul, hores de servei a pagat, et.	Adreçat DGAD	

La gravetat d'una queixa pot venir determinada per dos factors: la pròpia situació, tal i com està descrita a la taula, i per la reiteració de queixes greus. Es considerarà reiteració tant si la queixa és de la mateixa persona usuària com si és sobre la mateixa professional. La reiteració de tres queixes lleus es converteixen en una de greu .

5. Resolució i resposta a les queixes:

L'entitat haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment que rebi directament i d'acord a l'apartat 2.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

En el cas d'una queixa per mala praxis en el treball de les considerades sempre greus (abús de confiança o furt), l'entitat haurà de substituir al personal d'atenció directa de forma cautelar mentre es procedeix a l'aclariment de les circumstàncies que han generat la queixa i mentre duri aquesta situació s'establiran mesures de seguretat en relació a altres domicilis que estigui atenent aquesta persona sense perjudici de la presumpció d'innocència que l'empara, el que significa que s'actuarà amb la cautela adient a la situació.
Es considera resolta una queixa quan s'han comunicat a la persona usuària les mesures preses, si és el cas, o el motiu pel qual no es poden emprendre cap tipus d'accions de millora. Tota resolució ha de quedar registrada a l'aplicació informàtica de l'empresa.

5.1 Les resolucions han de complir els requeriments següents:

- El termini de resposta és de 15 dies naturals, que es reduirà a 7 dies en cas de queixes greus.
- La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.
- La resposta es farà, preferentment, pel canal per on s'ha rebut i sempre per escrit.
- Ha de registrar, en el registre de queixes, la informació establerta en el punt anterior i les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i les dates d'inici (alta) i final (baixa - resposta).
- Tota resolució inclourà els canals per oposar-se al contingut de la resolució.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de DGAD de manera immediata a coordinació SAD mitjançant correu electrònic.

6. Informes de queixes, suggeriments i felicitacions i coordinació

DGAD tindrà accés a la informació sobre queixes a través de:

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

- Accés al registre de queixes. Aquest registre l'elaborarà l'entitat el qual sempre ha de tenir actualitzat i a disposició de DGAD.
- Registre de la queixa o reclamació i resposta donada en l'expedient de la persona usuària, quan així ho sol·liciti a l'entitat.
- Comunicació, a través de correu electrònic, de les queixes tipificades com a greus, amb l'informe i la resolució.
- Informe mensual de queixes: l'entitat està obligada a enviar un informe de les queixes rebudes i les resolucions adoptades, amb el contingut que s'estableix a continuació. Per al cas de queixes greus s'emetrà un informe individual que serà tramès a DGAD, coordinació SAD.

L'entitat generarà, i enviarà a DGAD coordinació SAD, mensualment un informe de queixes que contindrà, com a mínim, la informació següent:

- Nombre de queixes obertes durant el mes, classificades per tipologia, per nivell de gravetat i per canal de recepció.
- Nombre de queixes totals resoltes durant el mes, classificades per tipologia i per nivell de gravetat.
- Nombre de persones usuàries que han presentat queixes durant el mes.
- Nombre de resolucions per tipologia.
- Valoració de la fonamentació de la queixa.
- Grau de satisfacció respecte a la resposta davant la queixa
- Nombre de suggeriments, tipologia i proposta d'abordatge dels suggeriments.
- Nombre de felicitacions i concreció sobre els motius.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Annex 6. Contracte d'Encarregat del Tractament

CONTRACTE D'ENCARREGAT DEL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS EN EL MARC DE L'ARTICLE 28 DEL REGLAMENT (UE) 2016/679.

CONCERT ENTRE LA CONSELLERIA DE FAMÍLIES, BENESTAR SOCIAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA I L' ENTITAT ..... PER GESTIONAR EL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA

D'una banda, Maria Castro Amor, directora general d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, com a responsable del tractament de les dades personals,
I per l'altra, (*Nom del representant legal de l'Entitat*), amb DNI núm. (*XXX*), com a (*Càrrec)* de l'Entitat ..... , amb CIF núm. (*XXX*).

MANIFESTEN

1. D'acord amb el Decret 10/2025, de 14 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 91, de 14 de juliol de 2025), estableix que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat, exerceix les seves competències en matèria d'atenció i suport a persones amb dependència, a persones amb discapacitat, a persones grans i a altres col·lectius en situació de risc o vulnerabilitat social; i l'impuls de la incorporació de la perspectiva d'accessibilitat universal en les polítiques, els serveis i les actuacions d'àmbit autonòmic.
2. Que el (..... de ..... de 202....), es va subscriure el Concert entre la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència i l'Entitat .....(l'Entitat d'ara endavant) per gestionar el Servei d'Ajuda a Domicili per a persones en situació de dependència.
3. Que les activitats que haurà de dur a terme l'Entitat per al compliment de les obligacions establertes al concert, comporta el tractament de dades personals del qual és responsable la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.
4. Que, d'acord amb l'article 3.6 del Decret 10/2025, de 14 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el titular de la **Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat** de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència és el responsable del tractament (d'ara endavant **EL RESPONSABLE**)

5. Que l'Entitat..... realitzarà el tractament de les dades personals per compte del RESPONSABLE DEL TRACTAMENT, per la qual cosa té la consideració d'encarregada del tractament d'acord amb els articles 28 del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i 33 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) (d'ara endavant **L'ENCARREGAT**).

CLÀUSULES

1. Objecte

El tractament per part de l'**ENCARREGAT** de les dades personals que siguin necessàries per dur a terme, per compte del **RESPONSABLE,** l'objecte del concert

El tractament consistirà en l'execució de les següents operacions: recollida, registre, conservació, modificació, consulta, utilització, comunicació per transmissió, limitació, supressió i destrucció realitzades sobre dades personals o conjunts de dades personals, per procediments no automatitzats, i en concret, els següents (triar les opcions[1]):

X□ Recollida	X□ Registre
X□ Organització	□ Estructuració
X□ Conservació	X□ Modificació
□ Extracció	X□ Consulta
X□ Utilització	□Comunicació per transmissió
□ Difusió	□ Interconnexió
□ Confrontació	□ Limitació
□ Supressió	X□ Destrucció

□ Qualsevol altra forma d'habilitació d'accés:.....

2. Identificació de la informació afectada

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb

1 Marcar les que corressponguin

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Discapacitat, RESPONSABLE del tractament, posa a la disposició de l'Entitat, ENCARREGAT del tractament, la informació mínima necessària de les persones en situació de dependència que tenen reconeguda la prestació de Servei d'Ajuda a Domicili del seu municipi relatives a dades identificatives, dades de caire social i dades de salut.

3. Durada

El termini de conservació de les dades personals per part de l'encarregat es limita al termini necessari per a l'execució de l'objecte del concert i com a màxim fins la finalització del concert.

4. Base legal del tractament

El tractament de dades personals és necessari per al compliment de l'obligació legal que estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència que inclou com a una de les prestacions reconegudes en el Catàleg de serveis el Servei d'ajuda a domicili i que ha de ser prestat mitjançant la Xarxa de Serveis Públics per les comunitats autònomes. (article 6.1.c del Reglament UE 2016/679)

5. Finalitat del tractament

Les dades personals seran recollides i tractades per complir amb el concert subscrit per gestionar el Servei d'Ajuda a Domicili per a persones en situació de dependència en l'àmbit territorial de l'ENCARREGAT del tractament.

Per tant, la finalitat del tractament de les dades és que l'Entitat gestioni el Servei d'Ajuda a Domicili segons el concert formalitzat en els termes previst en el propi concert i en la normativa aplicable vigent.

6. Tipus de dades personals

Els tipus de dades personals que es tractaran són les següents:

1. Dades identificatives (nom i llinatges, DNI/NIF/NIE, domicili, estat civil, sexe, data de naixement, de contacte de les persones usuàries, dels seus familiars o afins.

2. Dades de circumstàncies socials (expedient de dependència: situació sociofamiliar, data d'adjudicació del servei).

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

3. Dades econòmiques (capacitat econòmica, prestacions econòmiques reconegudes per l'òrgan competent en matèria d'atenció a la dependència, dades bancàries).

4. Categories especials de dades (grau de dependència, grau de discapacitat).

7. Categories d'interessats

Persones que tinguin reconegut per l'òrgan competent en matèria d'atenció a la dependència, a través del corresponent programa individual d'atenció, el servei d'ajuda a domicili com la modalitat d'intervenció més adequada a les seves necessitats i estiguin empadronats en el municipi/s .....

8. Obligacions del responsable del tractament

1. Donar compliment als principis sobre el tractament previst a l'article 5.1 del RGPD.
2. Donar compliment als articles 13 i 14 del RGPD (informació a l'interessat) i els articles 15 a 22 RGPD (drets de l'interessat).
3. Amb la finalitat de donar compliment a l'article 32.1 del RGPD (seguretat en el tractament), i sense perjudici dels accessos autoritzats a l'aplicació informàtica de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat (DISDEP) dels usuaris del SAD, les dades personals facilitades pel Responsable de tractament, així com els que directament l'Entitat recapti dels usuaris, seran tractats en els sistemes d'informació propietat de l'Entitat, qui deurà en tot cas, garantir la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat. L'accés a les dades mitjançant l'accés a DISDEP; serà realitzat per personal autoritzat, prèvia identificació; abans de iniciar el tractament, l'entitat concertada ha de comunicar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat les persones autoritzades indicant: Nom i llinatges, relació laboral amb l'Entitat, funcions específiques, correu electrònic.
4. En cas de violació de la seguretat de les dades personals, el responsable del tractament l'ha de notificar a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, sense dilació indeguda i, si és possible, en un termini màxim de 72 hores després que n'hagi tingut constància, tret que sigui improbable que l'esmentada violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.
5. Quan la violació de la seguretat de les dades personals comporti un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques, el responsable del tractament l'ha de comunicar als interessats sense dilació indeguda.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

6. Realitzar una avaluació de l'impacte en la protecció de dades personals de les operacions de tractament a realitzar per l'encarregat.
7. Realitzar les consultes prèvies que correspongui.
8. Vetllar, de manera prèvia i durant tot el tractament, pel compliment del RGPD per part de l'encarregat.
9. Supervisar el tractament, inclosa la realització d'inspeccions i auditories.

8. Obligacions de l'encarregat del tractament

1. D'acord amb l'art. 28.3 del RGPD, correspon a l'encarregat del tractament:

   L'encarregat del tractament i tot el seu personal s'obliga a:

a) Utilitzar les dades personals objecte de tractament, o els que reculli per a la seva inclusió, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec. En cap cas podrà utilitzar les dades per a fins propis.

b) Tractar les dades d'acord amb les instruccions del responsable del tractament. Si l'encarregat del tractament considera que alguna de les instruccions infringeix el RGPD o qualsevol altra disposició en matèria de protecció de dades de la Unió o dels Estats membres, l'encarregat informarà immediatament el responsable.

c) Dur, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

   1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del qual actuï l'encarregat i, si és el cas, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.

   2. Les categories de tractaments efectuats per compte de cada responsable.

   3. Si és el cas, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació de l'esmentat tercer país o organització internacional i, en el cas de les transferències indicades en l'article 49 apartat 1, paràgraf segon del RGPD, la documentació de garanties adequades.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

4. Una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat relatives a:

   a) La pseudonimització i el xifratge de dades personals.

   b) La capacitat de garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.

   c) La capacitat de restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.

   d) El procés de verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives per a garantir la seguretat del tractament

d) No comunicar ni cedir les dades a terceres persones, tret que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, en els supòsits legalment admissibles.

   L'encarregat pot comunicar les dades a altres encarregats del tractament del mateix responsable, d'acord amb les instruccions del responsable. En aquest cas, el responsable identificarà, de manera prèvia i per escrit, l'entitat a la qual s'han de comunicar les dades, les dades a comunicar i les mesures de seguretat a aplicar per a procedir a la comunicació.

   Si l'encarregat ha de transferir dades personals a un tercer país o a una organització internacional, en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres que li sigui aplicable, informarà el responsable d'aquesta exigència legal de manera prèvia, tret que tal Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.

e) Subcontractació

   No s'autoritza a subcontractar cap de les prestacions que formin part de l'objecte d'aquest contracte que comportin el tractament de dades personals, excepte els serveis auxiliars necessaris per al normal funcionament dels serveis de l'encarregat.

   Si fos necessari subcontractar algun tractament, aquest fet s'haurà de comunicar prèviament i per escrit al responsable, amb una antelació de tres dies indicant els tractaments que es pretén subcontractar i identificant de manera clara i inequívoca l'empresa subcontractista i les seves dades de contacte. La subcontractació podrà dur-se a terme si el responsable no manifesta la seva oposició en el termini establert.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

El subcontractista, que també tindrà la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment a complir les obligacions establertes en aquest document per a l'encarregat del tractament i les instruccions que dicti el responsable. Correspon a l'encarregat inicial regular la nova relació de manera que el nou encarregat quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat...) i amb els mateixos requisits formals que ell, referent a l'adequat tractament de les dades personals i a la garantia dels drets de les persones afectades. En el cas d'incompliment per part del subencarregat, l'encarregat inicial continuarà sent plenament responsable davant el responsable referent al compliment de les obligacions.

f) Mantenir el deure de secret respecte a les dades de caràcter personal als quals hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després que finalitzi el seu objecte.

g) Garantir que les persones autoritzades per a tractar dades personals es comprometin, de manera expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, de les quals cal informar-los convenientment.

h) Mantenir a la disposició del responsable la documentació acreditativa del compliment de l'obligació establerta en l'apartat anterior.

i) Garantir la formació necessària en matèria de protecció de dades personals de les persones autoritzades per a tractar dades personals.

j) Assistir al responsable del tractament en la resposta a l'exercici dels drets de:

1. Accés, rectificació, supressió i oposició.

2. Limitació del tractament.

3. Portabilitat de dades.

4. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils).

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant l'encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-lo per correu electrònic a l'adreça protecciodades@dgad.caib.es La comunicació ha de fer-se de manera immediata i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, si és el cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

k) Dret d'informació

Correspon al responsable facilitar el dret d'informació en el moment de la recollida de les dades.

l) Notificació de violacions de la seguretat de les dades

L'encarregat del tractament notificarà al responsable del tractament, sense dilació indeguda, i en qualsevol cas abans del termini màxim de 72, i a través del correu electrònic, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec de les quals tingui coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència.

No serà necessària la notificació quan sigui improbable que aquesta violació de la seguretat constitueixi un risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.

Si es disposa d'ella es facilitarà, com a mínim, la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat de les dades personals, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. El nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual pugui obtenir-se més informació.
3. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descripció de les mesures adoptades o propostes per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent, si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura en què no ho sigui, la informació es facilitarà de manera gradual sense dilació indeguda.

Correspon a l'encarregat del tractament comunicar en el menor temps possible les violacions de la seguretat de les dades als interessats, quan sigui probable que la violació suposi un alt risc per als drets i les llibertats de les persones físiques.
La comunicació ha de realitzar-se en un llenguatge clar i senzill i haurà, com a mínim:

1. Explicar la naturalesa de la violació de dades.

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

2. Indicar el nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual pugui obtenir-se més informació.
3. Descriure les possibles conseqüències de la violació de la seguretat de les dades personals.
4. Descriure les mesures adoptades o propostes pel responsable del tractament per a posar remei a la violació de la seguretat de les dades personals, incloent, si escau, les mesures adoptades per a mitigar els possibles efectes negatius.

m) Donar suport al responsable del tractament en la realització de les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades, quan escaigui.
n) Donar suport al responsable del tractament en la realització de les consultes prèvies a l'autoritat de control, quan escaigui.
o) Posar a disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les seves obligacions, així com per a la realització de les auditories o les inspeccions que realitzin el responsable o un altre auditor autoritzat per ell.
p) Implantar les mesures de seguretat que indiqui el responsable, que en tot cas s'hauran d'adaptar al que preveu l'Annex II del reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

   En tot cas, de conformitat amb l'article 32 del RGPD l'encarregat haurà d'implantar mecanismes per a:

   - Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
   - Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de manera ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
   - Verificar, avaluar i valorar, de manera regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per a garantir la seguretat del tractament.
   - Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si és el cas.

q) Designar un delegat de protecció de dades i comunicar la seva identitat i dades de contacte al responsable.
r) Destí de les dades
   S'han de retornar al responsable totes les dades personals, una vegada finalitzada la prestació dels serveis de tractament, i suprimir les còpies

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

existents, tret que sigui necessari conservar les dades personals en virtut del dret de la Unió o dels estats membres.

A efectes de constància, davant el responsable del tractament de dades personals, l'encarregat presentarà una declaració responsable en relació amb la data i forma de destrucció de les dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial als efectes de l'article 211.1 f) de la LCSP.

s) En cas que l'Encarregat del Tractament, en el marc de les seves activitats, obtingui dades noves no proporcionades pel Responsable del Tractament, aquest adquirirà la condició de Responsable del Tractament respecte a aquestes dades i haurà de tractar-les conforme a la normativa aplicable en matèria de protecció de dades.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La directora general d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat	Representant legal .....
Maria Castro Amor	Nom
El **RESPONSABLE**	**L'ENCARREGAT**

Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:
https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54
CSV: 1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

Govern de les Illes Balears

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

`https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=1ce85557cea025c59ea71788be16d145cf942aeefc27511851ffea6f8e216f54`

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

MARIA CASTRO AMOR

Directora General d'Atenció a la Dependència

Conselleria de Famílies i Afers Socials

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 25-09-2026 08:52:44 GMT+0200

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

Raó: b83e4d79a78146abba8a2e75d5cfa3ae

Firma amb segell de temps: 25-09-2026 08:53:36 GMT+0200

METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES_A04026930_2026_7njpl9d5mefc1tkehkbrtajs1rdper

Nom del document: PPT_SAD_adaptat_conveni_DEF_atg-signat__2026-1790319221789_.pdf

Versió NTI: http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e

Tipus de document: Altres

Estat elaboració: Original

Òrgan: A04026930

Data captura: 25-09-2026 08:53:35 GMT+0200

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 70