

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques DE L'ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ DE CENTRES RESIDENCIALS PER A LA CONCERTACIÓ DE PLACES DESTINADES A L'ATENCIÓ DE LES PERSONES ATESES PEL SERVCOLLIMENT D'URGÈNCIA PER A GENT GRAN (SAUV)

<u>CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ</u>	2
<u>CLÀUSULA 2. FINALITAT DE L'ACORD</u>	2
<u>CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST</u>	3
3.1 DEFINICIÓ	3
3.2 OBJECTIUS	4
3.3 SERVEIS QUE S'INCLOUEN EN L'ATENCIÓ RESIDENCIAL TEMPORAL	4
3.4 DESTINATARIS DELS SERVEIS	6
3.5 VIA D'ACCÉS	6
<u>CLÀUSULA 4. PRINCIPIS I MODEL D'ATENCIÓ</u>	8
4.1 PRINCIPIS	8
4.2 MODEL D'ATENCIÓ	7
<u>CLÀUSULA 5. ELEMENTS METODOLÒGICS BÀSICS.</u>	9
<u>CLÀUSULA 6. PARTICIPACIÓ EN PROGRAMES I SERVEIS RESIDENCIALS.</u>	16
<u>CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A PRESTAR</u>	16
<u>CLÀUSULA 8. L'ATENCIÓ CONTINUADA DE LES PERSONES ATESES PEL SAUV I LA COORDINACIÓ AMB LA RESTA DE SERVEIS QUE ATENEN A L'USUARI</u>	20
8.1 L'ATENCIÓ CONTINUADA DE LES PERSONES ATESES I EL SEGUIMENT DEL CAS	20
8.2 SEGUIMENT DEL SERVEI	22
<u>CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL</u>	22
9.1 SERVEI DE TREBALL SOCIAL	23
9.2 SISTEMA DE RECOLLIDA I GESTIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS	23
<u>CLÀUSULA 10. DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA</u>	25
<u>CLÀUSULA 11. CONDICIONS OBLIGATÒRIES DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL CONTRACTE</u>	27
<u>CLÀUSULA 12. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA</u>	31
<u>CLÀUSULA 13. APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES</u>	32
<u>CLÀUSULA 14. PROCEDIMENT I INSTRUCCIONS PER A LA FACTURACIÓ DEL SERVEI.</u>	34

CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE 36**CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ****NOTA PRÈVIA ACLARATÒRIA:**

El present plec de clàusules tècniques, regula les condicions que cal complir per a poder formar part de l'Acord Marc del SAUV, però cal tenir en compte que donada la situació actual d'impacte de la pandèmia causada pel Covid, tant a nivell social en general, com especialment en l'organització i gestió dels centres residencials per a gent gran, cal tenir clar que l'Administració competent en matèria de regulació normativa de centres residencials per a gent gran és la Generalitat de Catalunya, i és per tant en qui recau la responsabilitat al respecte i és qui dicta la normativa general a seguir.

Els centres residencials que formin part del present Acord marc, resten obligats a portar a terme el compliment de totes les mesures que es dictin amb l'objectiu i finalitat de prevenir i pal·liar els efectes de la pandèmia en les persones grans, i en la societat en general. Per tal de poder fer seguiment d'aquestes mesures, cal seguir el canal salut de la Generalitat de Catalunya, així com s'hi en endavant s'articula algun altre sistema de difusió.

CONTEXTUALITZACIÓ DEL SERVEI:

L'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona, gestiona el Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Vellesa (en endavant SAUV) que proporciona Acolliment Residencial Temporal a persones grans amb vinculació territorial demostrada a la ciutat de Barcelona, més grans de 65 anys (o excepcionalment de menor edat), que per diversos motius es troben en una situació d'urgència social, inclosos els presumptes maltractaments, i on l'única resposta vàlida és l'ingrés en un centre residencial per a gent gran.

Es tracta d'un servei contemplat i definit en la cartera de serveis socials de la Generalitat de Catalunya, regulada pel Decret 142/2010 d'onze d'Octubre d'aprovació de la cartera de serveis socials 2010-2011.

CLÀUSULA 2. FINALITAT DE L'ACORD

És objecte d'aquest Acord Marc és la fixació de condicions per l'homologació de centres residencials per a persones grans de titularitat privada, situats en tot el territori català que podran formar part de la xarxa de places que conformen el Servei d'Acolliment d'Urgències a la Vellesa (SAUV), amb els quals es podran contractar aquests serveis a mesura que apareguin les necessitats. Aquest procés d'homologació i concertació es regularà de conformitat amb les clàusules contingudes en el plec de clàusules administratives i en el plec de prescripcions tècniques reguladors del contracte i d'acord amb l'article 8 del text refós de la Llei de contractes del sector públic.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

3.1 Definició

El *Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Velleja (SAUV)* té com a missió l'acolliment residencial amb caràcter temporal, i l'assistència integral a les activitats de la vida diària, per a persones grans amb dependències físiques, psíquiques i/o socials que els impedeixen dur una vida independent mentre es fa una exploració i diagnòsi de la seva situació personal i social, i fins arribar a la gestió de l'alta, bé sigui per ingrés residencial definitiu, retorn al domicili, alta voluntària i/o resolució de la situació d'urgència que va motivar l'ingrés.

La durada de l'atenció està vinculada a la resolució de la situació social i d'urgència que va provocar l'ingrés o a l'accés, per part de la persona usuària, a un recurs de la xarxa pública, sigui aquest en centre públic o concertat; s'estima una estada mitja d'entre 90 i 180 dies.

A tall d'informació podem facilitar un seguit de dades estadístiques, però cal tenir en compte l'impacte de la Pandèmia causada per la covid 19 en el servei, a l'igual que en tot el sistema de prestació de recursos assistencials per a persones grans, que determina unes xifres anormals en el funcionament habitual del servei, motiu pel qual presentarem les dades per separat, prenent de referència, com a possible projecció del servei, les dades anteriors a l'any 2020.

A tall informatiu es presenten les dades dels darrers tres anys període en el que s'ha treballat amb l'actual acord marc, en una situació pre-pandèmia:

	2017	2018	2019
Nombre de persones ateses	729	1048	890
Nombre d'altres al servei	662	678	493
Nombre de baixes al servei	612	704	533
Nombre d'estades (nits amb plaça ocupada)	187.353	157.772	172.033

Les dades corresponents al 2020, queden determinades per l'impacte de la pandèmia, el conseqüent tancament dels centres residencials per a gent gran, pel que fa a la possibilitat d'entrades i sortides de persones, i la situació encara no normalitzada en el moment de publicació d'aquest informe. Malgrat tot a tall orientatiu podem dir que el servei del SAUV durant l'any 2020, i fins a data 1 de desembre del 2020, ha tingut:

- 184 noves altes
- 399 baixes

- A atès a 544 persones
 - I comptabilitzat 88.690 estades.
-
- Les aportacions dels usuaris suposen un 30% addicional al cost anual imputat pel SAUV.

Els serveis objecte d'aquest contracte estan definits en els apartats següents:

3.2 Objectius

a. Objectius generals:

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, temporal, adequat i adaptat a les necessitats d'assistència.
- Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.
- Facilitar la resolució de la situació d'urgència que va provocar l'ingrés i potenciar en la mesura del possible la xarxa de suport social de la persona.

b. Objectius específics

- Facilitar i crear un ambient propi d'una llar el més adequat possible a les necessitats de les persones usuàries.
- Suscitar i crear un ambient ric en estímuls i on es visqui amb una bona qualitat de vida.
- Desenvolupar un sistema de vida residencial que potenciï l'autonomia i l'auto-cura.
- Fer arribar els serveis a les persones usuàries amb la màxima eficiència i amb qualitat òptima.
- Facilitar a les persones la transició cap un recurs definitiu, tant sigui de caràcter assistencial com el retorn a un domicili particular.
- Coordinar amb els serveis social bàsics, amb els agents comunitaris, els serveis d'atenció a la salut i la xarxa relacional l'atenció a les persones i, en especial, el procés de sortida cap a un recurs definitiu

3.3 Serveis que s'inclouen en l'atenció residencial temporal

Les persones usuàries del SAUV ingressades a les places residencials hauran de rebre els serveis propis de l'atenció residencial que inclouen, com a mínim, les següents prestacions:

- a. Atenció assistencial sanitària:** Compren les actuacions per a la realització de les activitats de la vida diària, l'atenció personal, la higiene individual i les actuacions adreçades a la prevenció i contenció del deteriorament físic, cognitiu o social, afavorint el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord a les necessitats de les persones usuàries. Les activitats sanitàries aniran especialment dirigides a la prevenció i manteniment del grau d'autonomia.
- b. Atenció i suport personal, familiar i social:**

Són aquelles actuacions a dreçades a:

- i. Suport personal: comprèn les actuacions per fomentar la comunicació entre el professional i la persona usuària, per tal d'identificar les seves necessitats i les preferències en quant a la forma de resolució, i aconseguir una comunicació de persona a persona mitjançant la dedicació del temps necessari per escoltar-lo.
- ii. Suport familiar: comprèn les actuacions que facilitin la implicació de la família en la situació de la persona, especialment en la recerca de solucions definitives, alhora que es promou que mantinguin el contacte i el suport o es facilita el restabliment de relacions actuant amb rol de mediadors en els casos de familiars que es vulguin retrobar. En el supòsit de que el centre es trobi en situació d'obligada restricció de l'accés de visites externes, haurà de vetllar per facilitar a la persona els mecanismes possibles per a que pugui mantenir comunicació amb la seva família i membres de la xarxa de suport.
- iii. Suport social: el servei SAUV es caracteritza per la temporalitat i, per tant, és necessari que durant el temps d'estada es treballin les relacions amb la resta de persones usuàries, activant espais de conversa i de comunicació interpersonals, de freqüència diària, sempre hi quan la situació del centre ho permeti. En el cas de que sigui menester aplicar mesures d'aïllament del centre o de la persona, caldrà vetllar per garantir el contacte amb l'exterior, així com la continuïtat de les activitats socials que sigui possibles.

Al mateix temps, en la mesura de les capacitats de la persona s'ha de promoure que mantingui el contacte amb la seva xarxa relacional i social, especialment si el recurs definitiu es preveu al mateix territori de residència.

En tot cas, es vetllarà per la màxima integració en la vida social i relacional de la residència, independentment del caràcter temporal de la seva estada, facilitant tots els mitjans humans i materials (tecnològics inclosos) que es requereixin per que això sigui possible.

- c. Atenció general a les necessitats bàsiques:**

Les persones usuàries del Servei d'Acolliment d'Urgència a la Vellesa (SAUV) disposaran dels mateixos serveis generals que ofereix el centre residencial a la resta de persones usuàries que hi estan amb caràcter permanent; això inclou els serveis d'allotjament i manutenció.

3.4 Destinataris dels serveis

Les persones destinatàries del Servei d'Acolliment d'Urgència per a Gent Gran (SAUV) són persones de 65 anys o més, tot i que en casos excepcionals es poden admetre persones de menor edat, sense que l'edat suposi un condicionant d'accés.

Es tracta de persones que presenten una situació d'urgència social que requereix l'atenció immediata, i que aquesta no pot ser prestada adequadament en el seu domicili (ja sigui per no disposar de suport social i familiars suficient, o per que aquest no estigui en condicions de poder oferir una cura digna, o be per manca de domicili permanent que permeti el manteniment d'unes condicions de vida dignes)

Malgrat les residències prestadores del servei, poden estar distribuïdes per tot el territori català, els usuaris del servei son exclusivament persones residents a Barcelona ciutat, prèvia comprovació de la seva vinculació territorial a la ciutat. La comprovació es farà via padró i en el seu defecte via acreditació de serveis socials.

3.5 Via d'accés

- Les persones destinatàries del servei són persones grans, vinculades territorialment a la ciutat de Barcelona, que pateixen una situació d'urgència sobtada que és valorada per l'equip de valoració del SAUV, que és habitualment l'encarregat de valorar la urgència i fer la proposta d'ingrés de cada persona. Excepcionalment, en períodes puntuals de l'any i en casos especialment urgents, aquesta tasca de valoració i cerca de recurs, si s'escau, la portarà a terme el Servei d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona, d'ara en endavant CUESB.
- El servei és d'accés exclusiu a través dels serveis acreditats com a prescriptors del SAUV (principalment els centres de serveis socials d'atenció social bàsica de la ciutat de Barcelona, però també alguns recursos de salut, com centres sociosanitaris i hospitals d'aguts, que han estat acreditats per l'IMSS a tal efecte. La determinació de quins equipaments de salut podran ser prescriptors del SAUV serà de competència exclusiva del propi servei, previ acord amb salut.) En cap cas l'accés al SAUV pot ser per via directe de la persona i sense derivació professional, o be per derivació d'un professional no reconegut com a prescriptor del servei.
- El circuit d'ingrés detallat està recollit en el "Protocol d'actuació dels centres residencials homologats que atenen usuaris derivats pel Servei d'Atenció Urgent a la Velleja (SAUV)", que serà entregat a cada adjudicatari en el moment de signatura del corresponent contracte derivat.
- Donat que es tracta d'ingressos que afecten a persones vulnerables en situació d'urgència, és possible que es donin sense la possibilitat de previsió de l'ingrés, lo qual significa que els centres homologats pel present Acord Marc hauran d'estar en disposició de poder rebre persones els 365 dies de l'any les 24 hores del dia.
- Pel que fa a la situació actual referent als centres residencials per a gent gran, que estableix que és salut qui ha d'autoritzar tots els ingressos, serà funció de l'IMSS establir amb salut aquestes condicions especials d'atenció a les

urgències. La responsabilitat dels centres recau en mantenir actualitzada constantment al informació sobre quin és el seu estat respecte el covid (residència verda, taronja o vermella) pels canals de comunicació establerts a tal efecte des de l'IMSS.

- El ingressos d'emergència, en els que no sigui possible portar a terme el compliment de les mesures actuals de requeriment de PCR negativa, feta amb una antiguitat màxima de 48 hores (** aquesta mesura quedarà sotmesa a les possibles actualitzacions al respecte que en facin les autoritats pertinents, tal i com s'especifica en l'inici del present document) es faran en aquells centres que tinguin capacitat de recepció d'usuaris sense PCR, i imminent aïllament preventiu. En aquests casos serà responsabilitat del centre acollidor fer el tràmit pertinent per que es facin a la persona les corresponents proves diagnòstiques de la covid 19.

a. Tipus de plaça en funció de la situació:

- **La plaça es considerarà a disposició:** en el moment en que el centre la posi en l'aplicatiu de gestió, habilitat des de l'IMSS a tal efecte (en el supòsit de que aquest canvis al llarg de la durada del contracte seria responsabilitat del centre adherir-se a la forma de comunicació proposada des de l'IMSS) especificant gènere i tipologia de persona adient per poder ocupar la plaça. Caldrà doncs fer constar si es tracta de plaça per home, dona o be si el gènere és indiferent per tractar-se d'habitació individual. L'aplicatiu de gestió de places, dona també l'oportunitat de posar places a disposició en condició de previsió de futur: En aquest cas cal especificar la data exacta en que la plaça estarà disponible, no podent ser aquesta a més de 10 dies vista. Aquest tipus de places no queden subscrietes a cap tipus de compromís de pagament per part de l'IMSS, i el centre les pot retirar quan ho consideri adient, sense necessitat d'avís. L'adjudicatari restarà obligat a actualitzar amb una periodicitat màxima de cada 15 dies la informació de les places a disposició. Malgrat la situació es repeteixi, en relació a la disponibilitat de places, caldrà actualitzar les dades. No fer-ho podrà ser considerat causa d'incompliment de contracte.
- **La plaça es considerarà reservada:** un cop l'equip de gestió del SAUV (i excepcionalment el CUESB) es posin en contacte amb la persona facilitada com a referent pel centre, i acordin fer efectiva la reserva de la plaça. El centre tindrà dret en aquest moment de rebre la informació bàsica de la persona a la que es proposa per ocupar la plaça (gènere, edat, recurs de procedència i grau de dependència) Tal i com estableix el present plec de clàusules tècniques, el centre resta obligat a poder fer ingressos en qualsevol moment del dia i no pot excloure l'admissió de cap persona sense un motiu prèviament justificat i acceptat per l'equip de valoració del SAUV. Aquest tipus de plaça no comporta cap tipus d'obligació de pagament per part de l'IMSS, ja que la plaça no es podrà facturar fins el moment en que es consideri ocupada. El centre resta obligat a mantenir aquesta reserva un màxim de 7 dies i no pot canviar de condició la plaça sense previ avis i acord amb l'equip de gestió del SAUV. Aquesta plaça s'especificarà també en l'aplicatiu la seva condició de reservada.

Es pot donar el supòsit de que l'ingrés de la persona s'hagi de fer de manera urgent e imminent i no es pugui facilitar al centre la informació mínima abans esmentada; aquesta situació no podrà ser en cap cas causa d'exclusió o rebuig de l'ingrés. En aquest casos, el servei gestor del SAUV i/o en el seu defecte el CUESB mantenen el compromís de facilitar la informació lo abans possible.

- **La plaça es considerarà ocupada:** en el moment en que es faci efectiu el trasllat de la persona al centre, i aquesta resti ingressada en el mateix. Aquest tipus de plaça genera dret a cobrament des del primer al darrer dia d'ocupació, ambdós inclosos. La data real per a començar a comptabilitzar la plaça ocupada serà la que figuri en el document d'alta al servei, que el centre resta obligat a enviar en un termini màxim de 24h, (o el primer dia laborable en cas de produir-se en cap de setmana o dia festiu). El fet de no enviar el citat comunicat d'alta pot suposar que el centre perdi el dret a la corresponent percepció econòmica d'aquesta plaça. L'IMSS es reserva la capacitat de canviar el sistema de comunicació d'altres al llarg de la durada del present contracte, i el centre residencial restarà obligat a l'adaptació i compliment de la mateixa.
- **La plaça es considerarà ocupada en suspensió:** En el cas de que la persona faci una absència temporal del centre, per ingrés hospitalari, o be per gaudir d'un permís de sortida autoritzat. En aquests casos es mantindrà la plaça en aquesta condició, el període acordat amb l'equip de gestió del SAUV. Aquest tipus de plaça genera dret a seguir sent facturada, amb iguals condicions que la plaça ocupada. Un cop passat el període acordat amb l'equip de gestió del SAUV, la plaça quedarà lliure de nou i per tant exempta de cobrament. En cas de que es detecti una facturació fraudulenta per aquest motiu, el centre restarà obligat a retornar l'import corresponent. En cap cas el centre residencial pot mantenir una plaça en aquestes condicions sense autorització prèvia per part del servei.

CLÀUSULA 4. PRINCIPIS I MODEL D'ATENCIÓ

4.1 Principis

Caldrà vetllar per prestar un servei integral basat en el model d'atenció centrada en la persona i concretament mantenint els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries i els seus familiars
- **Expertesa i coneixement** alhora de desenvolupar les tasques d'atenció a la gent gran, mitjançant una bona qualitat tècnica dels professionals implicats.
- La **privacitat** de la persona usuària en l'entorn residencial.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- **L'autonomia de la persona usuària:** Es potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònoms possibles.



- **La participació.** Les persones usuàries i el seu entorn cuidador, seran plenament informades de les característiques del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades sobre les decisions de tercers que afectin la persona, i es facilitarà la seva participació en totes les decisions sobre el servei, que els afectin directament. Totes les decisions referents a les persones usuàries, seran preses de manera consensuada, amb la persona i/o entorn cuidador, sempre que sigui possible.
- La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- **Reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

4.2 Model d'Atenció

El Servei d'Acolliment d'Urgència per a la vellesa (SAUV) és un servei d'acolliment residencial temporal.

L'ingrés temporal d'una persona gran en un establiment suposa un canvi en la seva situació vital, canvi que, a més, no és definitiu; aquesta situació ha de ser abordada amb cura, tot ajudant a la persona, a desenvolupar el seu projecte de vida satisfactori, donant-li suport en la presa de decisions i col·laborant en el manteniment dels lligams amb la seva situació anterior, de manera que li permetin l'evolució cap a noves situacions enriquidores.

Durant el període de permanència de la persona gran al centre, cal garantir:

- Que la persona atesa participi en totes les decisions que li afectin, especialment en el contingut i la forma de rebre l'atenció i en la dinàmica funcional i l'entorn en que viu.
- Que la dignitat de la persona gran es preservi sempre, amb independència de les limitacions que presenti en el grau d'autonomia o capacitat cognitiva, o del període que estigui al centre. Es vetllarà per que les actituds, les paraules, les formes i el tracte general de tot el personal sigui respectuós i les diferents intervencions del centre estaran protocol·litzades de manera que quedi garantit el respecte a la dignitat de la persona gran.
- La residència constitueix el domicili de la persona gran durant el període d'estança i, per tant, l'ingrés en aquesta s'ha d'entendre com un canvi temporal de domicili sense que es vegin afectats els seus drets ni l'accessibilitat als serveis comunitaris com l'atenció sanitària, la participació social entre altres. L'entitat prestadora del servei, conjuntament amb els serveis socials de referència, assegurarà l'accés en situació de normalitat als mateixos. Així per exemple el treballador/a social del centre residencial serà el responsable de vetllar per que la persona pugui mantenir les visites mèdiques programades, visites a altres serveis i/o professionals, així com sortides fonamentals per exercir drets personals bàsics, com per exemple anar a votar.
- La persona gran ha de disposar d'un espai que sigui personal, privat i íntim.

- La persona gran que ingressa en el Servei d'Acolliment d'Urgència per a Gent Gran (SAUV) requereix, entre altres coses, un entorn més segur i confortable del que tenia abans de l'ingrés, mentre es troba l'alternativa definitiva que doni resposta a les seves necessitats; per tant, la residència ha de permetre millorar la seva qualitat de vida.
- L'equip directiu i professional del Centre residencial homologat per prestar el servei del SAUV treballarà per protegir i fomentar els drets i les llibertats de la persona usuària.
- El centre garantirà a la persona l'accés als mitjans de comunicació personals i social que permetin a la persona mantenir el contacte amb la seva xarxa social, protegint-la en el seu cas si hi ha risc de maltractament o d'abús d'algun tipus.
- La residència ha de garantir el respecte dels drets de la persona acollida i ha de promoure i facilitar l'exercici actiu dels mateixos.
- Les residències han de realitzar la seva activitat en un context d'atenció integral (bio-psico-social-espiritual) de la persona. Aquesta orientació fa que la dinàmica de totes les activitats incorporin elements participatius per part de les persones usuàries i d'atenció i acollida per part dels professionals.
- Es delimiten tres grans moments claus en l'estada de l'usuari en els que cal tenir especial cura :
 - **Acollida de l'usuari en el moment d'arribada al centre:** l'objectiu principal és l'acolliment, l'adaptació mútua entre les característiques del centre i les de la persona gran i la integració d'aquesta a la dinàmica habitual del centre. Serà molt important que en una primera entrevista d'acollida quedin clares les condicions de gestió i seguiment dels casos SAUV. En el cas de que la persona hagi de fer un període de quarantena preventiva, cal que la persona i la seva família (en cas que n'hi hagi) entenguin bé el que suposa, i siguin acompanyats en aquest moment especialment complex i delicat de l'ingrés.
 - **Estada de l'usuari en el centre:** l'objectiu principal és d'atendre correctament totes les necessitats canviants de la persona gran al llarg del temps, tot contribuint a definir quin és el recurs més adient per a les seves necessitats.
 - **Comiat de l'usuari del centre:** l'objectiu principal és l'acompanyament en la marxa del centre, sent responsabilitat conjunta de la treballadora social del centre i el professional referent de serveis socials d'atenció primària, establir la metodologia amb la que es farà efectiu aquest comiat i trasllat, si s'escau.

En tots aquests moments la residència desenvoluparà la seva activitat atenent a la persona gran i llur família, si s'escau, i ho farà coordinadament amb els professionals de referència dels serveis socials d'atenció social bàsica, de l'IMSS, que s'han assignat a la persona usuària, tal i com marca el protocol del SAUV per a centres residencials. En cap cas des del centre es poden prendre decisions importants referents a la persona, sens el previ consentiment del professional de referència, o en el seu defecte, de l'equip de gestió del sau.

El Centre residencial ha de vetllar perquè en tot l'àmbit de la residència es doni sempre la mateixa atenció a cadascuna de les persones residents, en els diferents torns, i en situacions similars, per la qual cosa tots els professionals han d'actuar de la mateixa manera en tots els casos, sigui quina sigui la seva procedència o règim d'estada. En cap cas es podrà prestar un servei discriminatori dels usuaris del SAUV, respecte al resta de persones ateses al centre. No s'acceptarà tampoc cap tipus de discriminació vers els usuaris del SAUV que comporti la privació de drets o llibertats de les persones, la discriminació o exclusió de cap activitat normalitzada de centre. El centre residencial no pot ubicar en un espai de menor qualitat o prestar un servei diferenciat a les persones del SAUV, sense prèvia autorització del l'equip gestor del SAUV.

CLÀUSULA 5. ELEMENTS METODOLÒGICS BÀSICS.

La temporalitat i la urgència social són els trets definitoris del Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Velleja (SAUV), i per tant la metodologia d'intervenció ha d'orientar-se sota aquests paràmetres.

A diferència dels ingressos habituals a residència, de caire definitiu o de llarga estada, l'ingrés al SAUV està disposat perquè duri el mínim temps possible, tot garantint una correcta atenció i fins l'obtenció del recurs definitiu o desaparegui la situació que va motivar l'ingrés

Es tracta d'un servei d'atenció residencial, que ha de garantir l'atenció individualitzada, centrada en la persona, de la mateixa manera que a la resta dels residents, però que ha d'incorporar un factor de temporalitat determinat per la sortida de la persona vers un altre recurs o cap el seu domicili (o el d'un familiar). Es tracta d'una situació diferent de l'habitual en els centres residencials per a gent gran, en els que la permanència és la norma i les sortides solen produir-se per agreujament de l'estat de salut i el corresponent requeriment de tractament especialitzat o l'èxitus, sent molt excepcionals els canvis de recurs residencial.

Els centres residencials homologats per a prestar el servei del SAUV hauran de desenvolupar un sistema de definició, implementació, avaluació i seguiment de les bones pràctiques en l'àmbit de l'assistència temporal per tal d'afrontar les diferents circumstàncies que es vagin presentant.

La temporalitat implica, també, la necessitat d'establir una coordinació molt estreta amb els Serveis Socials Bàsics, així com amb l'equip de gestió del SAUV; totes les persones ateses pel SAUV tindran assignat un professional de referència de serveis socials. La funció d'aquest professional serà establir, conjuntament amb el Centre Residencial, el diagnòstic social acurat respecte la situació de la persona gran i proposar el recurs social més adient per atendre les seves necessitats, així com gestionar l'accés a l'esmentat recurs un cop la persona gran accepti l'opció corresponent.

L'equip de treball del Centre Residencial ha de mantenir un alt nivell de coordinació amb el professional de referència per tal d'acompanyar la persona gran en el procés que s'inicia, especialment si es determina l'accés a un centre residencial permanent. Aquests processos poden allargar-se en el temps i la persona viu el període amb

incertesa, sobretot si la situació de provisionalitat, que es la manera com es pot viure la temporalitat, es perllonga molt en el temps. L'equip de treball haurà treballar en el suport al procés i en mantenir la persona informada de la seva situació en tot moment. Caldrà també tenir en compte l'existència de familiars i, en el seu cas, fer-los participar de la presa de decisions en relació a la situació de la persona, sempre i quant no suposi un risc per a ella; alhora que es procurarà que la persona mantingui la seva xarxa de relacions familiars.

La metodologia de treball bàsica dels centres residencials amb places de SAUV incorporarà, com a mínim, els següents elements metodològics bàsics:

Procediment d'ingrés.- La persona gran que ingressa en una plaça de SAUV ho fa per un procediment d'urgència. Això implica que pot donar-se en qualsevol moment del dia, inclòs en horaris nocturns, així com en qualsevol dia de la setmana, inclòs el cap de setmana. (Tal i com s'especifica en la clàusula 3 del present plec de condicions tècniques : “ El ingressos d'emergència, en els que no sigui possible portar a terme el compliment de les mesures actuals de requeriment de PCR negativa, feta amb una antiguitat màxima de 48 hores (** aquesta mesura quedarà sotmesa a les possibles actualitzacions al respecte que en facin les autoritats pertinents, tal i com s'especifica en l'inici del present document) es faran en aquells centres que tinguin capacitat de recepció d'usuaris sense PCR, i imminent aïllament preventiu. En aquests casos serà responsabilitat del centre acollidor fer el tràmit pertinent per que es facin a la persona les corresponents proves diagnòstiques de la covid 19.”) És important que l'acollida sigui càlida i que el centre disposi del personal adequadament format per atendre aquestes situacions, posant especial cura en escoltar i atendre les necessitats i inquietuds de la persona atesa, conèixer el seu estat d'ànim i veure com han viscut el temps previ a l'ingrés. També es procurarà que disposi de roba i estris d'higiene personal, tant si són propis com si, donada la situació d'urgència han de ser proporcionats pel mateix centre. En aquest cas caldrà proporcionar a la persona un kit d'acollida bàsic, seguint les instruccions descrites en el present plec. Les persones que ingressin en el SAUV hauran signat el consentiment d'ingrés voluntari. En cas de que es tracti d'una persona incapacitada, i d'un ingrés involuntari, el centre haurà estat informat amb anterioritat i rebrà la corresponent documentació acreditativa. Com a documentació inicial, sempre que sigui possible, es facilitarà al centre amb anterioritat a l'ingrés, el document de la carta de serveis del SAUV signada per la persona usuària i o la família, còpia de la documentació identificativa, informes mèdics i informació social rellevant. En cas de que la persona que ingressa ho faci de manera urgent i no es pugui facilitar prèviament la documentació al centre, es farà arribar un cop fet efectiu l'ingrés. Es pot donar també el supòsit de que la persona no disposi de documentació acreditativa i aquest fet en cap cas pot ser motiu discriminant ni de rebuig de l'ingrés.

Un aspecte que cal tenir molt en compte en el moment de l'ingrés, serà el de la possible pauta de medicació que requereix la persona i la corresponent medicació. Habitualment la persona la portarà en el moment d'ingrés, però si excepcionalment

no fos així, serà obligació del centre residencial proporcionar-li a la persona, vetllant en tot moment per que la persona pugui seguir el tractament que requereix.

- 1. Entrevista d'ingrés.**- Aquesta entrevista s'ha de produir en les primeres 48 hores des del moment de l'ingrés, o el primer dia laborable immediatament posterior a l'ingrés. L'entrevista serà duta a terme per part del treballador/a social del Centre Residencial, prèvia coordinació amb el/la treballador/a social referent (del Centre de Serveis Socials). En cas de que la persona no tingués prèviament atenció oberta a serveis socials, serà l'equip de gestió del SAUV qui vetllarà per que se li assigni, i farà temporalment aquest paper de coordinació amb el centre.
Aquesta entrevista servirà per explicar la normativa del centre, recordar les condicions econòmiques, el caràcter temporal de la seva estada, el funcionament del SAUV i el pla de treball previst per garantir la seva sortida; alhora es recolliran les necessitats, expectatives i preferències en relació a la seva situació, així com la recollida de la documentació bàsica que no es disposi en el moment de l'ingrés. Caldrà efectuar un registre acurat d'aquesta entrevista, que haurà de ser lliurat al referent d'atenció primària i/o a l'equip de gestió del SAUV, en cas de ser requerit.
- 2. Pla Individual d'Atenció Integral.**- En el període de 7 dies des de l'ingrés es realitzarà una valoració completa de la persona resident i en el període de 15 dies posteriors s'haurà de disposar el Pla Individual d'Atenció Integral (PIAI, a partir d'ara), atenent a la temporalitat de l'estada. El PIAI inclou les dades personals; l'avaluació de la situació de la persona en les àrees social, funcional, cognitiva i clínica; els objectius socials, assistencials i rehabilitadors, així com les actuacions en aquests àmbits. L'atenció integral de la persona inclou la cura bàsica (higiene i alimentació), la medicació, el manteniment de funcions i rehabilitació, la promoció de l'autonomia i la continuïtat en l'atenció, a més d'aquells aspectes establerts al Protocol. El PIAI inclourà també el procés de reconeixement del grau de dependència, si s'escau, i/o el procés de sol·licitud d'una plaça d'atenció residencial, si és necessari. L'IMSS considera que, donada la temporalitat de l'atenció, la revisió s'ha de realitzar, com a màxim, cada 6 mesos. Igualment una còpia d'aquest PIAI haurà de ser lliurat al referent d'atenció primària i/o a l'equip de gestió del SAUV, en cas de ser requerit.
- 3. Intervenció del treballador/a social del centre i procediment de sortida.**- Aquest professional serà el referent en el seguiment de la persona mentre està al centre residencial, de comú acord amb el treballador social referent de serveis socials, i amb l'equip de gestió del SAUV, s'encarregarà de dur a terme tant el diagnòstic inicial com l'elaboració del pla de treball social i gestionar les prestacions que siguin necessàries, especialment aquelles relacionades amb l'aplicació de les prestacions derivades de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència: notificació de canvis de domicili, reconeixement del grau de dependència, actualització del PIAI, tramitació de reclamacions o sol·licituds de revisió del grau i tràmit d'un servei o prestació de caràcter estable per a la persona.

També serà la responsable de facilitar el tràmit de documents bàsics per l'obtenció de recursos socials i si s'escau de realitzar les gestions oportunes judicials per garantir la protecció de la persona gran atesa. A més, el professional del treball social s'haurà d'encarregar de la cerca activa dels recursos més adients per oferir una sortida a la temporalitat de la situació de la persona en el SAUV, sempre en coordinació amb el professional de referència dels serveis socials bàsics i de l'equip de gestió del SAUV.

Serà també aquest professional qui intervindrà, tant amb la persona usuària com amb la seva família, si n'hi ha, amb la finalitat de preparar la sortida del centre de la persona, tant si el destí és un domicili particular, garantint que es disposarà de les prestacions necessàries per a l'atenció de les seves necessitats, com si és un altre recurs assistencial, on es garantirà tota la informació necessària per a un seguiment i continuïtat de l'atenció.

Serà funció del treballador social informar a la persona atesa i a les seves famílies quan s'adquireix el dret a prestació del funcionament del sistema de gestió de les places residencials amb finançament públic i d'informar en quina de les llistes d'espera amb menor concurrència s'ha inscrit a la persona.

Serà molt important que es tingui en compte que cal articular el trasllat de la persona fins el recurs definitiu de sortida, sigui on sigui aquest i complint amb el plaç de temps establert pel centre on vagi la persona. Aquest trasllat s'haurà de fer sempre tenint en compte el perfil de la persona i les seves necessitats específiques.

4. **Treball interdisciplinari.**- L'ingrés d'una persona en una plaça de SAUV es caracteritza per la situació d'urgència inicial i la temporalitat de la seva durada. La intervenció interdisciplinària en el procés diagnòstic, especialment si la persona no era atesa prèviament per part dels Serveis Socials, en l'elaboració del PIAI i en el procés d'atenció, és clau per disposar d'una diagnosi acurada i determinar, de comú acord amb la persona, sempre i quan tingui capacitat, les mesures més adients per donar resposta a la seva situació. El treball interdisciplinari es produirà tant en el Centre Residencial com entre aquest i el Centre de Serveis Socials de referència, que activarà aquells equips o professionals necessaris per garantir una atenció integral i integrada a la persona.

Donada la situació actual de restriccions d'accés als centres, i en els períodes que aquestes es puguin mantenir, el centre residencial restarà obligat a facilitar els mitjans de comunicació adients per a que la comunicació entre les professionals de referència externes e internes del centre., puguin mantenir una dinàmica de treball conjunt continuada ,sense perjudici dels mitjans en que aquesta es porti a terme.

5. **Instruments de valoració.**- El procés de valoració diagnòstica, i l'avaluació del seu seguiment durant el període d'ingrés, es basarà en instruments homologats que permetin l'obtenció de dades estandarditzades. Així, s'utilitzaran els instruments següents:

- a. Avaluació funcional: Escala J.H. Dowton de risc de caigudes, Escala Tonetti de valoració de la marxa i l'equilibri, Escala Lawton & Brody d'activitats

instrumentals de la vida diària (AIVD) i Test de Barthel d'activitat bàsiques de la vida diària (ABVD)

- b. Avaluació cognitiva: Test Mec/ Lobo i/o Test GDS Reisberg.
- c. Avaluació física: pes, talla, TA, freqüència cardíaca, auscultació toràcica, alimentació i tipus de dieta, exploració sensorial (visual i oïda), reflexos, medicació.
- d. Avaluació social: detecció de la situació de risc en l'ancià (Barber).
- e. Avaluació de la dependència, si s'escau, s'utilitzarà el Barem de la Dependència, en el marc del reconeixement del grau.

La documentació acreditativa d'haver efectuat aquests tests, així com els corresponents registres de dades personals i de salut, podran ser requerits pels professionals de l'IMSS, (ja siguin del centre d'atenció social primària, com de l'equip de gestió del SAUV) sempre que es consideri adient i hauran de ser lliurats en el format sol·licitat.

6. **Protocols.**- Els protocols són una eina d'ús professional que compleixen la funció de facilitar la unificació de criteris d'atenció i sistematitzar la metodologia i el desenvolupament de la tasca. Els centres residencials homologats per a al gestió de places de SAUV hauran de disposar, **com a mínim dels protocols següents:**

- a. Protocol d'actuació i prevenció davant de la situació derivada de l'impacte de la pandèmia causada per la Covid 19
- b. Protocol de neteja del centre, especificant les zones comunes i individualitzades.
- c. Protocol de bugaderia, que garanteixi la correcta neteja i el manteniment de tota la roba de les persones usuàries, així com la identificació de la mateixa i gestió de les possibles pèrdues. Serà necessari que en aquest protocol s'estableixi amb quines possibles mesura de suport poden comptar els usuaris del SAUV que ho requereixin (marcatge de roba, adquisició de roba nova ...)
- d. Protocol de manipulació dels aliments.
- e. Protocol d'acompanyament a la mort.
- f. Protocol d'acollida i adaptació a l'equipament o serà obligatori fer esment al tracte diferenciat i específic de les persones usuàries del SAUV.
- g. Protocol de derivació a la xarxa sanitària
- h. Protocol de manteniment de l'equipament residencial
- i. Protocol d'actuació en cas d'urgència sanitària
- j. Protocol d'absències autoritzades i sortides dels usuaris del servei
- k. Protocol de comunicació d'incidències estipulat per l'IMSS
- l. Protocol de medicació (administració i prescripció)
- m. Protocol d'història de vida i els 10 manaments
- n. Protocol de subjeccions físiques i farmacològiques on es defineixi la correcta documentació, el seguiment que hauran de tenir i la constància de que han estat decidides de manera col·legiada i no notificades als òrgans judicials competents.

- o. Protocol de defuncions
- p. Protocol de control de patologies cròniques de les persones usuàries, quan es consideri necessari: glucèmies, hipertensió, etc. ...
- q. Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans.
- r. Protocol d'actuació en cas de conflictes de convivència.
- s. Protocol de gestió de bens dels usuaris i custòdia dels mateixos
- t. Protocol d'acompanyament en sortides
- u. Protocol d'atenció i gestió de queixes i suggeriments

Al llarg del període de prestació del servei del SAUV, l'IMSS podrà requerir qualsevol d'aquests protocols, per tal de comprovar-ne la seva actualització i contingut.

7. **Expedient assistencial i social.**- L'expedient assistencial és el conjunt de dades referents tant a la informació bàsica com a l'atenció prestada a la persona usuària. Aquest és un document personalitzat per a cada persona usuària i d'ús per a tot l'equip interdisciplinari. Pel fet de contenir dades d'extrema confidencialitat, ha de ser tractat com a tal.

La informació assistencial estarà integrada en un sol expedient de la persona usuària i aquest contindrà la informació suficient perquè permeti identificar a la persona usuària, donar suport al seu diagnòstic, justificar el tractament, documentar la seva solució i resultats del servei aplicat. L'expedient assistencial ha de contenir, com a mínim la informació i les dades següents:

- a. Dades personals
- b. Adreça del domicili habitual
- c. Nom i adreça de la família, indicant si hi ha situació de risc de la que en puguin ser responsables (maltractaments o negligència)
- d. Nom i localització d'una persona de referència, si s'escau.
- e. Certificat mèdic amb la medicació actualitzada
- f. Fotocòpia de la seva documentació personal i sanitària
- g. Contracte d'assistència entre la persona usuària i l'empresa adjudicatària que li presta l'assistència (segons instruccions de gestió que figuren en aquest document)
- h. Data d'ingrés
- i. Conformitat d'acceptació del reglament de règim intern
- j. PIAI (segons instruccions d'elaboració que figuren en aquest document)
- k. Els documents de registre (segons instruccions de gestió que figuren en aquest document).
- l. Consentiment d'ingrés i carta de serveis, si s'escau

- m. Document de guarda de fet de la persona, si s'escau
 - n. Document acreditatiu de situació d'incapacitat i tutela, si s'escau
 - o. En cas de que la persona sigui víctima d maltractament, caldrà mantenir un registre del pla de protecció específic, així com de possibles incidències al respecte.
8. **Registres.**- Els registres són aquell conjunt de documents que ajuden als professionals a valorar les persones usuàries, en el dia a dia, i que han de estar sempre incorporats a l'expedient assistencial. Estaran informatitzats i, en el seu cas, s'inclouran en l'expedient assistencial i social. Els registres són els següents:
- a. Registre dels fets significatius de l'evolució de cada persona usuària
 - b. Registre de l'administració de medicació en el cas que es faci
 - c. Registre de la participació de la persona usuària en les activitats previstes
 - d. Registre de derivacions sanitàries
 - e. Registre de reclamacions
 - f. Registre diari d'entrades i sortides del professionals
 - g. Registre de familiars i amics
9. **PACTE D'ATENCIÓ AL SERVEI D'ACOLLIMENT I URGÈNCIES PER A LA VELLESA SAUV:** Es tracta del document escrit mitjançant el qual la persona usuària manifesta la seva conformitat amb les condicions de prestació del servei; condicions que són d'obligat compliment per a tots les persones usuàries i familiars (si s'escau). El contracte estarà signat per les tres parts entre les que es crea la relació assistencial: la persona usuària (en qualitat de persona atesa), i el centre adjudicatari de la plaça del SAUV on s'ingressa (en qualitat de prestador del servei).
- Un cop signat per la persona usuària i el centre, la persona responsable del servei del SAUV, dóna el vistiplau signant el document, el qual es retorna al centre, per a ser arxivat en l'expedient personal de l'usuari.
- El centre és el responsable de:
- Vetllar per que es signi aquest contracte lo abans possible.
 - Remetre al servei del SAUV l'original
 - Recepcionar la copia signada per al responsable del SAUV.
 - Lliurar la còpia a la persona usuària i custodiar l'original en l'expedient de la persona.
- El model de document, així com les instruccions precises per a la seva gestió, seran proporcionats pel servei gestor del SAUV, en el moment de formalització dels corresponents contractes derivats del present Acord Marc. Aquest model de contracte assistencial, indicarà les condicions econòmiques i la previsió de la durada. Podrà passar un període màxim de 10 dies naturals, entre que el pacte es remès al centre i aquest es retorna a l'equip de gestió del SAUV, correctament signat. L'incompliment injustificat d'aquest període, podrà constituir un incompliment del present contracte.

Serà responsabilitat del centre residencial gestor de places del SAUV, retornar el pacte signat per l'usuari al servei del SAUV i vetllar per rebre el document amb el corresponent vist i plau, per un mitjà segur i que garanteixi la seguretat del document i confidencialitat del contingut del mateix. Prioritàriament la gestió es farà de manera presencial a l servei del SAUV, i en cas de que això no sigui possible, es garantirà que el mitja d'entrega i retorn és el màxim segur possible. En cap cas es podran remetre documents per correu postal ordinari.

L'IMSS es reserva la potestat de canviar el format del document de pacte de prestació del servei, al llarg de la durada del present contracte. En aquest cas el centre on està sent atesa la persona del SAUV haurà de col·laborar amb el servei del SAUV per fer possible l'actualització documental de cada expedient.

Igualment l'IMSS manté la potestat per poder establir un canal diferent de comunicació i tramesa de documentació, durant el període de vigència del present contracte.

10. **Contracte assistencial:** És aquell document que l'usuari haurà de signar amb el centre assistencial, deixant constància de les condicions internes de prestació del servei, així com de la voluntarietat de rebre'l. Aquest document restarà en l'expedient de la persona i no requerirà de l'autorització municipal. Serà un document generat en forma i contingut pel propi centre. En cas de ser sol·licitat, s'haurà de lliurar una còpia, als professionals de l'IMSS que ho requereixin.

11. **Reglament intern de funcionament del centre residencial.-** Es tracta del document escrit mitjançant el qual es defineix el reglament de funcionament intern i que ha de conèixer i complir tota persona usuària i/o familiars. El reglament ha d'incloure els àmbits següents: les característiques de l'equipament, els serveis que pot disposar, les condicions econòmiques (tant generals com dels serveis complementaris, fent especial èmfasi en el mètode de cobrament que estableix el centre), els horaris, el personal del servei, les condicions de funcionament, els drets i deures de les persones usuàries, les normes de convivència a l'equipament, els òrgans de participació, el sistema de recollida de queixes i suggeriments i altres aspectes rellevants que es considerin significatius a l'equipament.

Serà un document generat en forma i contingut pel propi centre. En cas de ser sol·licitat, s'haurà de lliurar una còpia, als professionals de l'IMSS que ho requereixin.

CLÀUSULA 6. PARTICIPACIÓ EN PROGRAMES I SERVEIS RESIDENCIALS.

Les persones del Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Vellesa (SAUV), mentre estan en un centre residencial, formen part del col·lectiu de persones residents, independentment de la durada de la seva estança.

Es promourà la participació de les persones usuàries del Servei d'Acolliment d'Urgència per a Gent Gran (SAUV) en les activitats i programes que el Centre

Residencial ofereix al seus residents, tant de caràcter social, com lúdic com qualsevol altre que es dugui a terme, sempre hi quan la situació del centre i/o la persona ho permeti. En cas de mesures actives de confinament serà necessari adaptar les activitats si vincles de relació a la situació, mantenint el màxim possible la comunicació amb la persona.

L'equip de treball vetllarà per motivar les persones a la seva participació, procurant la màxima integració en les activitats socials, lúdiques i quotidianes que es realitzin en el Centre.

Tal i com s'especifica en el plec de clàusules administratives, que regula el present contracte, el centre residencial ha de complir el marc legislatiu actual referent als consells de centre.

CLÀUSULA 7. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A PRESTAR A LES PERSONES USUÀRIES

En aquest apartat es defineix cadascun dels serveis als que les persones usuàries del Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Velleja (SAUV) tindran accés en igualtat de condicions que les persones residents permanents.

a. Àmbit d'atenció general

- **Alimentació:** es vetllarà perquè la persona tingui accés a una dieta equilibrada i suficient, d'acord amb el seu estat de salut, i adaptada en tot cas a les seves necessitats. La dieta pauta haurà de ser sempre supervisada i establerta per un professional de la nutrició.
- **Roba de la persona usuària:** es vetllarà perquè les pertinences de la persona usuària (roba i estris d'ús personal) rebin la cura necessària per garantir un bon estat higiènic i d'aparença. En les situacions d'urgència social es poden donar circumstàncies en les que la persona usuària no disposi de roba pròpia, si més no en les primeres hores d'atenció; per això, que **el centre residencial garantirà, en el moment de l'ingrés, el lliurament d'un kit bàsic d'acollida**, per aquells casos que ho requereixin, i que com a mínim ha de contenir:
 - Muda completa (roba interior i exterior adequada al temps). La roba interior serà sempre nova
 - Estris d'higiene personal (sabó, xampú, pasta de dents, raspall de dents, maquineta d'afaitar, pinta, crema hidratant, si és necessari). Tots els estris d'higiene personal seran nous
 - Roba per dormir: pijama i bata, així com sabatilles.
 - En casos excepcionals, calçat de carrer

En el cas que la persona no disposi d'estris personals, el Centre s'ocuparà de proporcionar-li la roba suficient per a la seva estància. El cost d'aquest kit serà facturat a raó del preu de licitació, tal i com s'especifica en el plec administratiu referent al present acord marc. El procés d'autorització, justificació i facturació dels corresponents kits, quedarà descrit en el "*protocol de gestió dels kits d'acollida*", que el servei del SAUV lliurarà a cada un dels adjudicatariis, un cop fet efectiu el corresponent contracte derivat del present acord Marc.

- **Protecció:** es vetllarà perquè la persona usuària disposi de la protecció adequada, garantida mitjançant un servei de consergeria que controli l'accés de les visites de persones o familiars que la persona gran no desitgi veure. Aquest control s'estendrà també a les situacions de presumptes maltractament, implicant a les persones implicades l'accés o, si la persona gran ho desitja, acudint a les visites acompanyada per algun membre de l'equip tècnic.

b. Àmbit d'atenció a la salut

- **Medicació i seguiment mèdic:** la persona usuària del Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Vellelesa (SAUV) mantindrà el seu referent en el sistema de salut (metge de capçalera i especialistes, si s'escau). Només es podrà procedir a fer canvi de professional de salut de referència, amb l'autorització explícita de la persona i/o família, consensuada amb el professional de referència dels serveis socials d'atenció social primària (o be amb l'equip de gestió el SAUV, en absència de la primera)
- Caldrà vetllar pel compliment de les pautes de medicació establertes i garantir l'assistència a les visites de seguiment mitjançant l'acompanyament, si és necessari, i sempre en coordinació amb el professional de referència del seu Centre de Serveis Socials.
- La medicació es dispensarà d'acord amb les pautes establertes pel metge de referència i segons els protocols del Centre Residencial, quedant en tot cas, registrat en l'expedient assistencial.
- El centre ha de garantir que la persona usuària en el moment del trasllat a recurs definitiu, disposi de suficient medicació i/o bolquers per un període mínim de set dies, així com de la recepta electrònica actualitzada.
- Serà responsabilitat del centre vetllar per que es realitzin a la persona totes les proves de salut referent al control i prevenció de la Covid 19 que estableixin les autoritats pertinents al respecte, així com si la persona requereix que se li facin proves de tipus diagnòstic (pcr, test d'antigen o similars) serà responsabilitat del centre fer-ho possible facilitant tant els mitjans humans com materials per a que es portin a terme. Aquestes en cap cas podran suposar una despesa extra per a l'usuari. Per tal de realitzar totes les proves pertinents de cribatge caldrà comptar amb l'autorització de la persona i/o de la seva família, i en el seu defecte del professional de referència del cas.
- Entre la població assistida en el SAUV amb freqüència hi ha tipologies de residents que presenten característiques concretes que requereixen actuacions específiques. Algunes d'aquestes situacions són els trastorns conductuals, els problemes de salut mental i les addiccions. Per a aquestes persones caldrà programar activitats específiques especialment dissenyades per a elles, que podran ser liderades per qualsevol membre de l'equip tècnic i ser grupals o individuals; grups terapèutics, atenció individual psicològica i/o psiquiàtrica,

activitats ocupacionals concretes... i altres. Totes elles constaran planificades i registrades en el PIAI de la persona amb periodicitat setmanal. **En cap cas, el fet de que una persona usuària del SAUV presenti aquestes característiques concretes d'atenció, pot suposar una exclusió del centre.**

- La mateixa consideració caldrà tenir-la en compte en cas de l'existència d'hàbits tòxics i/o addiccions per part de la persona, cas en els que caldrà garantir el correcte suport terapèutic i sanitari que es requereixi. **Igualment en cap cas, el fet de que una persona usuària del SAUV presenti aquestes característiques concretes d'atenció, pot suposar una exclusió del centre.**

- **Igualment en cap cas la condició que tingui la persona en relació al Covid podrà ser considerada motiu d'exclusió del centre (per tant cap persona podrà ser expulsada del centre o no admesa per tenir un resultat de qualsevol prova que decreti un covid positiu)**

c. Àmbit d'atenció a la dependència i suport a l'autonomia:

Un dels problemes més freqüents en l'atenció i cures de les persones grans és la dependència o necessitat d'ajuda per a la realització de les activitats de la vida diària (AVD), bàsiques i instrumentals. Els residents amb disminució d'autonomia precisen activitats de manteniment i d'estimulació de les seves capacitats. La realització periòdica d'activitats adequades pot contribuir a demorar el deteriorament físic i psíquic de les persones i mantenir-les durant més temps amb un major grau d'autonomia.

Aquest àmbit incorpora les activitats de suport a les activitats (vigilància, suport o substitució) i les de manteniment, prevenció i millora de les capacitats funcionals de la persona gran.

- **Higiene de la persona usuària:** el Centre residencial vetllarà per mantenir la higiene corporal òptima de la persona tant donant suport i supervisant en el cas de persones autònomes com destinant el personal adient per a la realització de la higiene personal si hi ha una situació de dependència. En funció de la situació d'urgència que hagi generat l'ingrés de la persona, pot ser necessari fer una actuació immediata en relació a la higiene de la persona; aquesta necessitat serà valorada de comú acord per part del personal responsable del Centre Residencial, i el professional de referència dels serveis socials municipals (si és possible) i els professionals que intervinguin en la valoració i trasllat de la persona. (professionals del CUES si s'escau, recurs de salut derivador,)
- **Promoció de l'autonomia:** en el moment de l'ingrés el personal responsable del Centre residencial farà una avaluació de les capacitats funcionals, cognitives i de situació social de la persona, tot emprant escales validades i homologades (Barthel, Lawton & Brody, Pfeiffer o Lobo, Gijón i Gencat). Aquesta valoració

serà compartida amb el professional de referència dels serveis socials municipals per tal d'orientar el recurs més adient a la persona.

- **Manteniment de les funcions:** durant l'estància de la persona, es vetllarà perquè es mantinguin les funcions físiques, cognitives, bàsiques i instrumentals. Totes les persones que presentin una alteració de l'autonomia: puntuació de Barthel inferior a 55 hauran de realitzar activitats setmanals amb una constància documentada d'una activitat setmanal de cada una de les següents àrees:

- **funcionals – físiques:** entrenament d'ABVD com alimentació, higiene o vestit, promoció de la marxa, gimnàs, psicomotricitat, etc.
- **cognitives:** taller de memòria, psicoestimulació, taller de pràxies, etc.
- **emocionals – relacionals:** grup de conversa, reminiscència, activitats de lleure, sortides, intergeneracionals, etc.

El Centre col·laborarà amb el professional de referència dels Serveis Socials municipals en l'elaboració del diagnòstic de les necessitats de la persona en aquest àmbit especialment.

- **Rehabilitació:** en el cas de pèrdua de les capacitats funcionals o habilitats d'altre tipus, es pot proposar una rehabilitació mitjançant l'establiment de pautes supervisades pel personal del Centre; així com col·laborar amb tractaments que s'estiguin duent a terme en centres especialitzats.

d. Àmbit d'atenció social i familiar

La situació que dóna origen a l'ingrés d'urgència és, sovint, la manca de xarxa social i familiar capaç per donar suport a les necessitats de la gent gran o la manca d'habitatge adequat a les necessitats o l'existència de cuidadors que no compleixen amb el seu encàrrec amb la diligència deguda; això no obstant, les persones poden tenir xarxa familiar que els pot donar suport parcialment a les seves necessitats o, en tot cas, pot cobrir aspectes emocionals i de pertinença.

També és pot produir que l'entorn més proper de la persona gran estigui format per persones amb trastorns conductuals, problemes de salut mental i/o addiccions o bé que sigui un entorn que ha claudicat davant l'exigència de l'atenció continuada que requereixen certs residents amb trastorns conductuals. Per aquest motiu el centre residencial també haurà d'atendre i gestionar els conflictes de convivència entre residents i/o familiars establint en el PIAI les accions específiques a portar a terme, així com les indicacions al personal del centre, sobre com actuar davant de possibles situacions de conflicte.

El Centre Residencial, en coordinació amb el professional de referència dels serveis socials municipals, promourà la relació entre la persona usuària i la seva família o principals relacions socials, especialment per buscar la sortida més adient a la situació de temporalitat que suposa el Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Vellesa (SAUV).

e. Àmbit de la integració social i de foment de l'envelliment actiu

Són el conjunt d'activitat recomanades per tal de garantir la integració social i l'envelliment actiu de les persones usuàries del Centre. Les activitats estaran definides per part del Centre Residencial adjudicatari de les places de SAUV i es

procurarà la participació de la persona usuària a les activitats durant el temps que duri la seva estada. Un programa d'activitats adreçat a persones grans, amb diferents nivells de dependència i autonomia, ha de comptar, com a mínim, amb activitats en els àmbits següents:

- Manteniment de l'estat cognitiu de les persones
- Rehabilitació i manteniment de l'autonomia funcional
- Activitats física
- Activitats de lleure
- Activitats culturals
- Activitats d'educació i recuperació d'habilitats

CLÀUSULA 8. L'ATENCIÓ CONTINUADA DE LES PERSONES ATESES PEL SAUV I LA COORDINACIÓ AMB LA RESTA DE SERVEIS QUE ATENEN A L'USUARI

8.1 L'atenció continuada de les persones ateses i el seguiment del cas

L'atenció que ofereix el SAUV a les persones usuàries es caracteritza, com s'ha fet constar en la Clàusula 1, del present plec de clàusules tècniques, per ser una resposta d'urgència a una situació de risc que pateix la persona gran.

L'objectiu del SAUV és proporcionar a la persona un entorn segur i l'atenció adequada mentre es procedeix a l'estudi de la seva situació i es busca la solució més adequada per a aquesta en la major brevetat possible. Aquest objectiu requereix d'un esforç específic per tal de garantir la continuïtat de l'atenció que minimitzi l'impacte dels canvis que la persona viurà en un període curt de temps, i per tant d'una important tasca de coordinació amb els diferents serveis i/o professionals que atendien a la persona gran, abans de produir-se l'ingrés d'urgència, i amb els que l'hauran d'atendre a posteriori. És important no allargar innecessàriament l'estada de la persona gran en el centre residencial SAUV, així com cuidar especialment el moment en que la persona haurà de finalitzar la relació amb ells, per no ser el recurs definitiu.

Es defineix com a seguiment del cas, el conjunt d'accions encaminades a la identificació de les necessitats de la persona usuària, l'avaluació de la seva evolució i la determinació dels recursos i prestacions més adients, així com la seva gestió.

El seguiment del cas li correspon al professional de referència dels serveis socials municipals; que actuarà sempre en coordinació amb l'equip professional del centre, especialment a l'hora de determinar les necessitats de la persona (fase diagnòstica) i en el desenvolupament del pla d'intervenció que es dugui a terme, però serà responsabilitat de l'equip de treball social del centre residencial, vetllar per que aquest paper de referent es faci efectiu. L'equip professional del centre residencial SAUV és qui pot oferir informació rellevant sorgida en la proximitat i la quotidianitat de la relació amb la persona, i qui pot oferir a la persona suport emocional en el dia a dia, per fer front a la seva situació.

Serveis amb els que caldrà coordinar-se com a mínim per garantir el procés d'atenció i la continuïtat assistencial són:



1. **L'equip de gestió i valoració del SAUV:** L'accés a una plaça del SAUV es produeix a partir de la diagnosi que fa l'equip de gestió i valoració del SAUV, que avalua la situació d'urgència de la que ha tingut coneixement mitjançant la detecció de risc que poden fer diferents agents (hospitals, centres sociosanitaris, serveis socials bàsics, serveis socials especialitzats, cossos de seguretat...) i determina la necessitat de l'ingrés en un centre residencial per garantir la integritat física i psíquica de la persona gran.

L'accés al SAUV es fa sempre a partir d'una prescripció professional, tal i com ja s'ha anat explicitant en diferents apartats d'aquest document. Caldrà tenir també en compte aquest servei i professional prescriptor, ja que aquest serà l'encarregat del suport emocional per a un bon procés d'accés al centre, així com l'orientació i informació bàsica sobre el servei.

L'equip de gestió i valoració del SAUV és l'encarregat de dur a terme tot el procés d'ingrés al centre: selecció del mateix, formalització i acompanyament. L'equip de gestió i valoració del SAUV identifica si la persona ha estat atesa prèviament pels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona. Serà aquest mateix equip de valoració i gestió l'encarregat de comunicar al centre de serveis socials de referència de la persona, on i com s'ha produït l'ingrés, així com de demanar que s'estableixi un referent, en aquells casos en que l'usuari no havia estat prèviament atès per serveis socials. Aquest procediment es farà segons protocol de relació del SAUV amb els centres de serveis socials i SIS.

Excepcionalment, i especialment en període de vacances, les funcions que porta a terme l'equip de valoració i gestió del SAUV, relacionades amb la valoració de la sol·licitud, cerca de plaça i gestió de l'ingrés, les portarà a terme l'equip del CUESB.

2. **El Centre de Serveis Socials d'atenció social primària** corresponent nomenarà, mitjançant la seva direcció, el professional de referència per a la persona usuària del SAUV; aquest professional de referència (TSR, a partir d'ara) es coordinarà amb el treballador/a social del centre residencial de SAUV (en endavant, TSCR) per tal d'elaborar, o adaptar si s'escau, el PIAI que inclourà l'atenció que la persona ha de rebre en l'entorn residencial i, alhora, el pla de treball que ha de facilitar la sortida del SAUV amb les garanties d'atenció de les seves necessitats, preveient totes les accions i tramitacions que es realitzaran amb aquesta finalitat.
3. **La xarxa pública de serveis sanitaris tant de primària com especialitzada** (sociosanitaris i centres hospitalaris), amb els que caldrà garantir l'atenció sanitària que fins ara venia gaudint la persona usuària i assegurar les noves necessitats d'atenció, així com garantir que rep totes les atencions pertinents referents a la prevenció i tractament d'una possible infecció per Covid.
4. **Altres serveis o agents socials** vinculats a la sortida del SAUV de la persona usuària que es produirà d'una de les tres formes següents:
 - Retorn al domicili, per a les situacions en les que la urgència fos deguda a un element puntual o que ha pogut ser resolt. El domicili pot ser el propi de la persona o bé el d'un familiar (Servei d'atenció domiciliària, teleassistència,...)

- Ingress a un recurs residencial: a la persona se li assigna una plaça residencial en el marc del programa corresponent de la Generalitat de Catalunya (bé com a aplicació de la Llei 39/2006, d'atenció a la dependència, bé com a un altre programa d'atenció a la gent gran).(Centre residencial d'acollida)
- Ingress a un altre recurs assistencial: la persona requereix d'una atenció especialitzada que implica el seu trasllat a un recurs assistencial i/o de rehabilitació específic (centre sociosanitari, atenció hospitalària o altre que es pugui determinar). Excepcionalment aquest podrà ser un altre centre residencial SAUV, si queda argumentada la necessitat de trasllat i canvi de centre del resident.
- Alta voluntària: quan la persona no es trobi en cap situació d'incapacitació total o parcial, aquesta situació requerirà la signatura d'un document de renúncia per part de la persona, eximint de responsabilitats tant a l'Ajuntament com al centre residencial; en aquest cas es comunicarà al professional de referència del territori (TSR):

En tot aquest procés d'atenció es vetllarà perquè la persona no pugui quedar en una situació de vulnerabilitat o de risc.

En tots els supòsits abans exposats, en el cas de que la persona requereixi la realització de proves PCR per a poder fer efectiva la sortida, serà responsabilitat del centre residencial facilitar l'accés a les mateixes, tal i com marquin els protocols establerts per les autoritats pertinents en el moment.

La direcció del Centre Residencial assumirà les obligacions de guarda i custòdia de les persones usuàries incapacitades o presumptament incapacitades (en procés d'incapacitació) i serà la responsable de proposar la tramitació de la proposta d'incapacitació d'una persona, d'acord amb el procediment establert als efectes, en el cas que es detectin trastorn cognitiu que afectin a la capacitat de decisió de la persona. Caldrà portar a terme sempre el procés d'informació prèvia als familiars de fins a segon grau de consanguinitat, si és el cas, i al professional referent dels serveis socials municipals, així com a l'equip de gestió i seguiment del SAUV, mitjançant els canals de coordinació habituals.

8.2 Seguiment del servei

Es defineix el seguiment del servei com aquells aspectes que tenen relació amb la gestió de les places residencials homologades.

El representant designat per l'empresa serà, preferentment, la persona responsable de la coordinació general del centre, del seguiment del funcionament i de respondre de qualsevol incidència tècnica i/o de gestió en relació al desenvolupament del contracte. Serà obligatori en cas d'absència d'aquesta persona de referència, comunicar la persona que el substituirà i la forma de contacte amb aquesta.

Aquest professional serà qui realitzarà la coordinació, amb una periodicitat mínima mensual, amb la persona designada a tal efecte per l'IMSS de l'Ajuntament de

Barcelona. Així com haurà de restar a la disposició per a coordinar-se amb els professionals de l'equip de gestió del SAUV, sempre que aquests ho requereixin.

El representant designat per l'empresa és l'últim responsable davant l'IMSS per a la coordinació i el compliment de les obligacions en relació al lliurament d'informes i documentació i, per això, és necessari que tingui autonomia suficient per implantar els acords als que hagi arribat o que l'IMSS estableixi en el marc dels diferents contactes que s'estableixen.

El representant comunicarà els canvis, definitius o temporals, que es produeixin en la coordinació del servei i en el perfil del treballador/a social, amb la forma de contacte amb la nova persona que se n'ocupi.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL

9.1. Servei de treball social

Les funcions del servei de treball social seran, com a mínim, les següents:

- Establir el primer contacte amb la persona gran, la família o la persona de referència per identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- Elaborar, executar i avaluar el programa d'acolliment i d'intervenció de la persona gran i la família.
- Coordinar, quan sigui necessari, conjuntament amb el servei d'infermeria, l'acompanyament de les persones usuàries a consultes externes o a l'hospital i fer-ne el seguiment.
- Intervenir en situacions de pèrdues i conflicte de la persona atesa, en coordinació amb la resta de l'equip. Intervenir en l'acompanyament a la mort.
- Informar la persona i famílies, i tramitar, si escau, sobre aspectes de tutela, el document de voluntats anticipades (testament vital), així com també registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- Fer els tràmits necessaris en cas d'alta (trasllat a una altra residència, al seu domicili o per defunció). En aquest darrer cas, s'actuarà quan no hi hagi familiars.
- Fer els tràmits necessaris a l'empara de la llei de promoció de l'autonomia i atenció a la dependència per tal de gestionar el reconeixement dels drets i l'accés a prestacions i serveis.
- Fer la cerca dels recursos més adients per afavorir la sortida del SAUV i trobar una solució definitiva a la situació de les persones; tasca que es realitzarà en coordinació amb els serveis socials bàsics.
- Aquest perfil professional ha d'estar disponible tot l'any, **i ser substituït el períodes de vacances i/o possibles baixes mèdiques o absències del servei.**

9.2 Sistema de recollida i gestió de queixes i suggeriments:

- a) Les queixes i/o reclamacions són l'expressió de l'opinió de la persona usuària i/o de la seva família en relació a un acte o procés d'assistència, a les relacions

interpersonals, a la comunicació, a l'organització general del servei, a les condicions d'habitabilitat, al confort i o la resta d'aspectes de convivència en l'equipament i, per tant, la persona que expressa aquesta queixa espera una resposta per part dels responsables de l'equipament.

- b) Aquestes queixes i/o reclamacions poden ser expressades tant per les persones usuàries com per les seves famílies. Totes les queixes i/o reclamacions han de ser tractades per igual, independentment del seu origen.
- c) L'equipament ha de disposar de fulls de reclamacions i suggeriments i aquests han d'estar fàcilment a l'abast de totes les persones usuàries. Els fulls de reclamacions compliran tota la normativa vigent en quan identificació i sistema de traçabilitat. Es disposarà d'una bústia, situada en un lloc correctament visible i senyalitzat, on es puguin dipositar aquests fulls. Les persones usuàries han d'estar informades d'aquesta possibilitat d'expressió des del moment d'arribada al servei. Aquesta bústia serà revisada diàriament per la direcció de l'equipament o la persona en qui delegui
- d) La direcció de l'equipament ha de portar un llibre de registre de totes les queixes i/o suggeriments, fent constar la data d'entrada de la queixa, la via d'entrada, el nom de la persona que l'efectua, el motiu de la mateixa, els professionals implicats en la queixa, la data de resolució, la resposta donada i els professionals implicats.
- e) Cal seguir un protocol d'atenció de queixes, que l'adjudicatari dissenyarà, amb l'objectiu de donar una correcta resposta a totes les queixes i suggeriments que es rebin, i que ha de contemplar els següents aspectes:
 - La persona usuària ha de poder expressar les seves queixes i suggeriments, tant de manera escrita com oral.
 - Els mitjans de recepció de queixes i suggeriments hauran d'estar sempre adaptats a la capacitat de les persones usuàries, facilitant la seva expressió amb l'ús dels instruments que siguin necessaris.
 - Les queixes seran sempre ateses a nivell personal per la direcció de l'equipament o la persona en qui aquest delegui.
 - Les persones usuàries hauran de poder expressar les seves queixes durant tot l'horari d'atenció de l'equipament
 - Qualsevol professional de l'equip pot ser receptor de queixes o suggeriments per part de les persones usuàries i els hauran de transmetre a la direcció de l'equipament, per la seva resolució.
 - Tots els professionals de l'equipament han de ser coneixedors del protocol de gestió de queixes i suggeriments.
- f) L'IMSS podrà revisar, en qualsevol moment que ho consideri oportú, el llibre de registre de queixes que estarà sempre sota custòdia de la direcció de l'equipament.
- g) Cada vegada que la direcció de l'equipament rebi una queixa per escrit en relació a una de les places del SAUV, d'acord amb el sistema formal establert, haurà de notificar-ho a l'equip de gestió del SAUV, fent-li arribar una còpia de la queixa, si ha estat entrada per escrit, o bé un escrit explicatiu de la situació, si s'ha rebut per via oral. Aquesta comunicació haurà de ser feta en un temps màxim de 24 hores,

en jornades laborables. Posteriorment haurà de comunicar les mesures preses al respecte i la resposta donada a la persona usuària.

- h) La persona usuària i/o família que presenti una queixa per escrit haurà de rebre sempre una còpia, com a justificant, així com informació dels terminis de resposta de la mateixa, per part de la direcció de l'equipament.
- i) La direcció, en el moment de recepció d'una queixa referent a una plaça del SAUV, serà el responsable d'elaborar un informe sobre el tema exposat amb la col·laboració del o dels professionals implicats.
- j) La direcció de l'equipament serà sempre la persona responsable d'elaborar la proposta de resposta i pactar-la amb l'equip de gestió del SAUV, abans de fer-la arribar a la persona usuària i/o família.
- k) Les persones usuàries i/o familiars que expressin una queixa sempre hauran de rebre resposta per escrit en un termini màxim de cinc dies laborables. Serà responsabilitat de la direcció de l'equipament l'elaboració d'aquest escrit, indistintament de la via acordada per fer-li arribar a la persona, i de guardar una còpia registrada de totes les respostes donades a les queixes. En cas de persistir la disconformitat amb la resposta emesa des de la Direcció del Centre Residencial, aquesta restarà obligada a facilitar a usuaris i famílies els fulls d'instàncies municipals per tal de fer arribar la queixa a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.
- l) El centre residència homologat per acollir persones del SAUV farà arribar a la persona responsable del SAUV, les incidències, queixes i suggeriments rebuts, així com les respostes donades, en el moment en què es produeixin.
- m) En el cas de rebre un agraïment per part d'alguna persona usuària del SAUV, es seguirà el mateix procediment de registre i copia de l'escrit.

9.3. Obligació de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil:

S'estableix com a obligació disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que garanteix una cobertura de, com a mínim 150.000 €/víctima i 600.000 €/sinistre. Tal i com s'especifica en la clàusula 9 del plec de clàusules administratives, l'Adjudicatari haurà de disposar de l'acreditació corresponent a la contractació d'aquesta assegurança, en el moment de signatura del contracte derivat.

CLÀUSULA 10. DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

- a) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV treballarà per protegir i fomentar els drets i les llibertats de la persona usuària i formar al personal en la seva coneixença.
- b) El personal de cura interactuarà regularment i apropiadament amb la persona usuària perquè aquesta no es trobi abandonada, donant en tot moment una

interacció personal sempre positiva i favorable, tant des del punt de vista de les formes verbals com de les no verbals.

- c) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV permetrà i estimularà la visita dels familiars de les persones usuàries sempre i quan no representin risc per a la salut i seguretat de la persona usuària; en aquest cas, la protecció de la persona usuària serà la prioritat. Cal comunicar a tots els familiars i usuaris el reglament de visites al centre.
- d) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV haurà de proporcionar a les persones usuàries l'accés als serveis telefònics, correus, Internet i posarà serveis d'interpretació si fos menester.
- e) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV permetrà satisfer les necessitats de comunicació a les persones usuàries amb problemes de parla, oïda o cognitius.
- f) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV haurà de posar a disposició de la persona usuària un espai íntim de l'equipament on puguin restar amb els seus familiars.
- g) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV donarà suport a les decisions de les persones usuàries a participar o a negar-se a participar en les activitats de caràcter espiritual, social o d'altres activitats o grups.
- h) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV serà responsable d'oferir el servei d'acompanyament de la persona usuària a les visites mèdiques fora del centre quan la família o entorn proper de la persona no se'n pugui fer càrrec, o bé en tingui carència, i decidirà en cada cas el tipus de transport que s'ha d'utilitzar.
- i) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV donarà suport i facilitarà la trobada entre usuaris per tractar i debatre els problemes relacionats amb el servei que reben.
- j) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV ha de vetllar pel respecte del dret de les persones usuàries i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, el Decret 176/2000, de 15 de maig, que figuraran en el reglament de règim intern; així com el dret recollit en la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, pel que totes les persones tenen el dret de ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidors de bens, productes i serveis. Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.
- k) Les persones usuàries tindran accés a la informació dels seus expedients assistencials, de la mà del professional corresponent, d'acord amb el procediment d'accés elaborat i aprovat a tal efecte.
- l) Les persones usuàries podran tenir accés a la informació econòmica de facturació o control dels seus diners.

- m) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV promourà i donarà suport al dret de la persona usuària i la seva família a participar en el procés assistencial i haurà d'elaborar el protocol corresponent, que ho garanteixi.
- n) El personal del centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV haurà de tenir la formació sobre les normes i procediments i en el seu rol de suport a la participació i en els processos de cura i serveis.
- o) Els familiars hauran de conèixer els horaris d'atenció de cada professional per rebre informació de l'estat del persona usuària, sempre que ho desitgi.
- p) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV informará a les persones usuàries i familiars sobre el dret a rebutjar o interrompre qualsevol dels tractaments que tingui prescrits, així com de les responsabilitats que aquesta acció comporta.
- q) L'organització respectarà els desitjos de la persona usuària en renunciar als serveis de ressuscitació i de manteniment vital.
- r) Els procediments hauran de facilitar a les persones usuàries i familiars el procés per prendre les decisions oportunes i modificar-les durant el temps que duri la seva cura, elaborats mitjançant un procés col·laborador i inclusiu.
- s) Les persones usuàries i familiars participaran en la presa de decisions sobre el recurs definitiu més adient per a ells.
- t) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV informará a les persones usuàries i familiars sobre el procés d'actuació quan hi ha queixes, conflictes o diferències d'opinió sobre la cura i/o els serveis i sobre el dret de la persona usuària participar en aquest procés.
- u) El personal del centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV de haurà de tenir la formació necessària sobre el seu rol en la identificació de valors i creences així com en la protecció dels drets de les persones usuàries. Igualment el centre resta obligat a vetllar per que tot el seu personal rebi una formació específica sobre el bon tracte a la gent gran i la prevenció i abordatge de situacions de maltractament.
- v) Tota la informació que es donarà a la persona usuària es farà en un llenguatge clar i entenedor.
- w) Tots els documents que signin la persona usuària, o familiar autoritzat, han d'estar registrats i arxivats en l'expedient assistencial.
- x) El centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV facilitarà al màxim les sortides de la persona usuària. L'horari de visites serà ampli i flexible, s'adequarà a les necessitats de la persona i en cap cas serà inferior a 10 hores diàries, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica o una situació de risc per a la seguretat de la persona.
- y) Tota persona que accedeixi al centre serà identificada i registrada la seva presència a consergeria.

- z) La direcció del centre establirà un horari d'informació a la persona usuària, als familiars o persones obligades per part de la persona responsable de la direcció tècnica i del responsable higiènic-sanitari. Aquest horari s'ha d'exposar en el tauler d'anuncis o en un lloc ben visible de l'establiment.

CLÀUSULA 11: CONDICIONS OBLIGATÒRIES DURANT EL DESENVOLUPAMENT DEL CONTRACTE

L'establiment ha de complir les condicions funcionals establertes al Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, en tot allò que no quedi regulat per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i normativa que la desplega.

L'Empresa gestora del centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV resta obligada durant la vigència del contracte a:

- a) Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.
- b) Notificar totes les incidències que es produeixin al centre i puguin tenir un impacte directe o indirecte sobre els usuaris atesos del SAUV; Les incidències es notificaran sempre per escrit, mitjançant el protocol d'incidències establert, (que li serà lliurant a cada centre un cop formalitzat el contracte derivat del present acord marc) amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït el fet. Tot i així, es comunicarà immediatament per telèfon, o per altres mitjans informàtics com l'e-mail, a la persona designada per l'IMSS.
- c) Caldrà comunicar totes les incidències que es produeixin al centre en relació a les persones usuàries del SAUV: altes, baixes, incidències referents a activitats, incidències referents a les persones usuàries, absències de la persona ... L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u omissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- d) Tenir degudament actualitzades les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i estar al dia del pagament de tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.
- e) Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de treball, Afers socials i família de la Generalitat de Catalunya i el seguiment del programa per part del Servei corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, així com aquelles mesures que estableixin al respecte les autoritats pertinents de salut.
- f) Garantir l'atenció de les persones derivades pel SAUV, en habitacions dobles, que presentin les mateixes característiques que l'habitació individual o una habitació tipus del Centre Residencial, així com garantir la disponibilitat dels materials i

estris necessaris en cas que la persona no disposi de l'equipament bàsic (Kit bàsic d'acollida descrit en el present document).

- g) L'establiment haurà de disposar d'un cens d'usuaris, sempre actualitzat, on hi consti el seu emplaçament a l'establiment. Aquest s'haurà de facilitar al servei del SAUV sempre que aquests ho sol·liciti.
- h) Assumir, amb la deguda responsabilitat, la custòdia d'aquells béns personals respecte als quals la persona usuària expressi lliurement la seva voluntat de que siguin custodiats i/o administrats per la direcció del centre. En aquests casos el centre residencial homologat per acollir residents atesos pel SAUV, haurà de facilitar a la persona responsable del SAUV el cens detallat dels béns dipositats i les persones usuàries als que corresponen, si aquesta ho sol·licita.
- i) Complir estrictament el projecte de funcionament escrit en aquest plec i les clàusules que han estat objecte de valoració i que ha motivat l'homologació i posterior adjudicació del contracte derivat.
- j) Procurar que la senyalística i els mitjans utilitzats per a la comunicació interna i externa, el disseny dels elements instrumentals i la implantació dels tràmits procedimentals emprats en l'execució del contracte, estiguin d'acord amb els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, termes que són definits en la Llei 51/2003 de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- k) Informar sempre per escrit, i amb els documents acreditatius corresponents, del tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs.
- l) Acreditar amb una declaració jurada responsable conforme es compleixen les ràtios dels diferents perfils professionals que estableix "*L'ORDRE BSF/35/2014, de 20 de febrer, per la qual s'actualitzen els criteris funcionals dels serveis dels centres residencials per a gent gran de la Cartera de serveis socials*", i presentar adjunta la documentació acreditativa (TC1, TC2, discriminant les persones assignades al centre, i la darrera nòmina de les persones assignades al centre o servei) i la relació de persones contractades amb horaris, categoria professional, antiguitat, conveni d'adscripció i quadre de distribució horària. La no conformitat en l'acreditació d'aquesta condició serà motiu per l'obertura d'un expedient sancionador, estimant la manca d'acreditació com una falta greu. Aquesta documentació podrà ser requerida pels organismes que l'IMSS designi a tal efecte i en el moment en que aquests ho considerin adient.
- m) Presentar la còpia del reglament de funcionament intern en l'inici del contracte. Igualment aquest podrà ser requerit per part de l'IMSS, quan s'estimi oportú. Caldrà informar al servei del SAUV en el cas de que es produeixi alguna modificació significativa referent aquest reglament de funcionament.
- n) En el moment d'adjudicació del contracte derivat del present acord marc, caldrà presentar al tècnic municipal responsable del contracte la darrera acta del Consell de Participació de Centre o acta de constitució. En cas de no tenir el consell constituït s'haurà de presentar el compromís de constitució abans de la signatura del contracte.

- o) Acomplir amb la legislació vigent pel que fa a la **protecció de dades personals**, ja que resta intrínsec al servei el tractament de dades de caràcter personal de nivell, tal i com s'especifica en el plec administratiu que regula el present acord d'homologació alt atenent els següents punts:
- Els adjudicataris de les places residencials es consideren, a efectes d'aquest contracte, encarregats del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.
 - El contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.
 - El contractista no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.
- Correspon a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.
 - L'adjudicatari està obligat a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.
 - Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.
 - En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i del deure de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatari serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a que el personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, disposi de la formació necessària, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.
 - El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l' estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

- Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin segons el nivell de seguretat dels fitxers que s'estableix en l'apartat anterior, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista i estarà obligat a la seva implantació.
- L'adjudicatari tindrà a disposició dels tècnics municipals còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatari).
- El contractista té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.
- El contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

L'IMSS de L'Ajuntament de Barcelona podrà verificar que l'adjudicatari té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

- Durant la vigència del contracte l'adjudicatari haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.
- Una vegada executat el contracte, l'adjudicatari haurà de retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti aquest Ajuntament, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatari per al seu emmagatzematge.
- En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatari haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona.
- L'incompliment del que s'estableix en els apartats anteriors pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

CLÀUSULA 12 DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA**L'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona gaudirà del dret de:**

- a) Inspeccionar i demanar acreditació de qualsevol dels punts inclosos en els plecs de clàusules tècniques o administratives; així com donar instruccions sobre qualsevol aspecte contemplats al plec.
- b) Sol·licitar amb la periodicitat i forma que es determini per part del servei de l'IMSS, les dades d'autonomia i la qualitat assistencial de les persones usuàries.
- c) Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes de les Administracions Públiques.
- d) Coordinar-se i, per tant, reunir els professionals dels diferents proveïdors per fer el seguiment, establir criteris i donar instruccions en relació a les places concertades.
- e) Podrà formar part del Consell de Participació mitjançant la persona responsable del SAUV o aquella que designi l'IMSS. El centre homologat haurà de notificar al servei del SAUV cada vegada que es programi un consell de centre, per que la responsable del SAUV determini l'opció d'assistir o no al consell.
- f) Per altra banda l'Ajuntament de Barcelona es compromet a:
 - a) Cobrir el pagament del cost de la plaça d'acord amb el sistema de facturació, establert en el present plec.
 - b) Establir i emetre el corresponent pacte de servei amb cada usuari del SAUV, a raó dels preus públics pels que es regeix el servei, i fer-los arribar al centre residencial que atén a la persona, per que es pugui fer efectiu el copagament.
 - c) Facilitar el logotip, i la resta d'elements d'imatge, de l'Ajuntament de Barcelona pels usos previstos en aquest plec.
 - d) Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits de la legislació de contractes de les Administracions Públiques atenint-se a la legislació aplicable.
 - e) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes de les Administracions Públiques.
 - f) Comunicar a l'empresa gestora del centre homologat per atendre persones del SAUV, qualsevol deficiència que observi perquè sigui solucionada.

CLÀUSULA 13 APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

El Servei d'Acolliment d'Urgència per a la Vellesa (SAUV) que ofereix acolliment residencial temporal d'urgència a persones grans de la ciutat de Barcelona, està regulat per la normativa de preus públics municipals que s'aproven i es publiquen anualment (S'adjunta normativa vigent com annex), contemplant per tant l'obligatorietat d'efectuar copagament per part de les persones ateses.

Tal i com estableix la citada normativa, existeix la possibilitat d'aplicar diverses exempcions de pagament, sent en aquest casos l'IMSS qui assumeix el cost del servei al qual la persona no pot fer front. Igualment és l'IMSS, qui assumeix el diferencial existent entre el preu públic i el cost de cada una de les places residencials del SAUV. Aquest diferencial, vindrà determinat per l'oferta econòmica feta per cada un dels centres, en el moment de l'homologació.

Els centres residencials gestors de places de SAUV, han de gestionar íntegrament el cobrament a les persones usuàries, i tenint sempre en compte que els preus son la amb IVA inclòs i que per tant en cap cas es pot facturar un preu superior al que figuri en l'acord de servei (pacte de prestació)

El càlcul de la contraprestació, que restarà obligada a abonar la persona usuària, es determinarà en funció de la seva capacitat econòmica, i en funció del que determina la normativa de l'Ajuntament de Barcelona en relació al preu públic vigent.

La persona usuària resta obligada a efectuar l'aportació econòmica establerta en el moment del seu ingrés, fins el moment de la seva baixa definitiva del centre. Aquesta aportació serà actualitzada cada any, en funció dels preus públics vigents. La persona usuària està obligada a informar al servei de qualsevol variació del seu nivell de rendes i així haurà de constar en el pacte de prestació econòmica signat.

El Centre residencial ha de vetllar perquè la persona usuària estigui en tot moment informada de l'obligació contreta amb el centre residencial i amb el SAUV de fer aquesta aportació, i les condicions de la mateixa.

El Centre residencial ha de procedir al cobrament del preu establert directament a la persona usuària; aquest pagament s'ha de fer, preferentment, mitjançant transferència bancària. El Centre ha de vetllar perquè la persona compleixi amb les seves obligacions, tal com s'estableix en el contracte assistencial i donar-li suport per facilitar les gestions corresponents. Igualment es valorà les possibles mesures de suport i facilitadores que articuli el centre per evitar el màxim possible els impagaments per part dels usuaris.

Donat que l'aportació de la persona es realitza tenint en compte la seva capacitat econòmica, la creació d'un deute, entès com el no pagament de la quota durant un període igual o superior a 2 mesos, hauria de ser una situació excepcional, degut a despeses imprevistes (no comptabilitzades en el procés de càlcul del preu) o per un ús inadequat dels ingressos regulars de la persona. El Centre residencial ha de vetllar per garantir el cobrament i prendre les mesures adients per recuperar el deute, habilitant les fórmules adequades i adaptades a la realitat econòmica de la persona, així com establint les mesures per impedir la reproducció de la situació de deute.

Els impagaments dels preus establerts, podran ser coberts total o parcialment per l'IMSS, però només de manera excepcional i només en aquells casos en que quedi provada la correcta gestió de la incidència per part del centre residencial, així com clarament justificada la causa de la mateixa. De no ser així el deute haurà de ser assumit pel gestor del centre residencial de places SAUV. En cap cas es podran assumir deutes contrets a raó d'altres conceptes que no sigui directament els derivats de l'estada, així doncs no s'assumiran deutes referents a serveis complementaris, trasllats, compres etc. Els impagaments no justificat s'hauran de comunicar a l'equip de gestió del SAUV en un termini no superior a 30 dies, i a la professional de referència del cas, des de que es van produir, així com mantenir una coordinació continuada amb ambdós serveis per tal d'evitar la menor quantitat de deute possible. En cap cas podran ser assumits deutes d'un any per l'altre, per correspondre a anys comptables diferents.

En relació a les despeses de farmàcia, la persona usuària ha de fer les aportacions a les prestacions farmacèutiques que s'estableixen a la normativa vigent i el Centre Residencial assumirà el cobrament d'aquest copagament.

En casos excepcionals la residència SAUV podrà ajudar a la persona atesa a demanar, en el marc dels ajuts econòmics d'urgència dels serveis socials bàsics, un ajut econòmic per fer front a les despeses extraordinàries (ulleres, farmàcia...) prèvia la valoració positiva del professional del centre de serveis socials referent de la persona atesa. El servei del SAUV quedarà exempt de qualsevol gestió referent aquest tipus de despeses, però haurà de ser informat de tots els tràmits que s'efectuïn al respecte.

L'empresa gestora resta oblida en tot moment a emetre un rebut, per cada un dels cobraments efectuats, detallant a raó de quins conceptes s'emet la factura així com la quantitat percebuda per part de l'usuari. Aquells serveis que impliquin un pagament per de l'usuari hauran de figurar en el règim de funcionament del centre i en cap cas l'import facturat podrà ser diferent al que figuri en aquest reglament. Tots els preus seran exposat amb IVA inclòs.

CLÀUSULA 14. PROCEDIMENT I INSTRUCCIONS PER A LA FACTURACIÓ DEL SERVEI

L'IMSS determinarà el procediment a seguir i el model de factura a emprar, i els podrà modificar en qualsevol moment, informant prèviament als gestors dels centres residencials per a gent gran homologats.

En la facturació s'especificarà:

- El nombre de places ocupades, amb l'identificador de la persona que garanteixi l'anonimat i els dies d'estada i descomptarà el preu públic que abona l'usuari, segons els preus i indicacions donades des del servei de gestió del SAUV.

La factura ha de determinar obligatòriament:

- El codi de contracte
- L'òrgan de contractació
- El Departament econòmic

- El Departament destinatari
- El mes descriptiu del servei prestat que es factura
- El detall de cada servei facturable per cada persona atesa, donant la informació suficient que permeti identificar a la persona usuària, identificant:
 - període de facturació de l'estada de l'usuari per cada mes,
 - nombre de dies facturats,
 - preu unitari,
 - Import diferencial a pagar per l'IMSS (correspon a la diferència entre el preu unitari i l'import pagat per l'usuari).
 - % a pagar per l'IMSS (correspon a la relació entre l'aportació de l'usuari i el cost mensual de la residència. El cost mensual de la residència serà l'import estandarditzat del càlcul del preu plaça dia residencial (ofertat en el moment de resolució del present acord marc) multiplicat per 365 dies de l'any i dividit per 12 mesos).
 - En el cas d'haver lliurat kits d'acollida seguint el protocol establert pel SAUV a tal efecte caldrà: fer constar el nombre de kits bàsics d'acollida aportats amb el detall dels usuaris beneficiaris i el detall dels cost total

Procediment:

Prèviament a l'enviament definitiu de la factura, el contractista seguirà el següent procediment per a la conformitat definitiva de la factura:

1^a Es proporcionarà al contractista un document en format Excel (en endavant "annex") amb l'objectiu de consignar les places ocupades i les incidències que es puguin produir mensualment seguint les següents instruccions:

- S'enviaran al tècnic designat els annexos previs a les factures i es donarà conformitat o no dels mateixos. Aquests annexos s'han de remetre al tècnic designat entre els dies 1 i 5 del mes i tots els moviments han d'haver estat prèviament acreditats pel canal establert amb el servei del SAUV (documents de comunicació de baixa, avisos d'alta, pactes de prestació econòmica del servei, acords especials amb la responsable del servei ...). S'han d'enviar l'annex de les estades segons el model EXCEL prefixat i no s'acceptaran altres models ni formats.
- Alhora de registrar la factura (obligatòriament per via de l'aplicatiu de facturació electrònica) s'haurà d'adjuntar sempre l'annex prèviament confirmat pel tècnic, que haurà d'anar sempre signat i segellat, i en format PDF. No es validaran factures que continguin un annex diferent en format i/o contingut al que ha rebut el vist i plau del servei. En el cas de que hi hagin incidències, s'hauran de corregir i tornar a enviar l'annex per a la seva conformitat definitiva per part del tècnic de referència.
- A l'annex s'haurà de complimentar les dades del proveïdor de serveis: nom residència, nom empresa, NIF, adreça , ciutat, codi postal , persona de contacte (referent d'administració a qui se li puguin dirigir consultes o aclariments respecte la facturació), telèfon i correu electrònic (no del centre sinó d'aquesta persona de contacte). També s'haurà de complimentar el núm. de factura, data de factura que haurà de coincidir sempre amb l'últim dia del mes de les estades a facturar i el mes a que fa referència les estades a facturar (període de facturació).

- En el requadre de l'annex anomenat "Model de contractació", si existeix un contracte es consignarà el número del mateix, si no es deixarà el quadre en blanc.
- Respecte al número de plaça, la numeració haurà de ser correlativa. Cal posar un número a cada un dels usuaris introduïts per ordre alfabètic, de manera que el resultat sigui igual al nombre total d'usuaris diferents que s'han tingut aquell mes. Aquells usuaris dels qui no es disposi encara de la informació econòmica de pacte de prestació del servei, es posaran al final del llistat al quadre: "RELACIÓ D'USUARIS ATEOSOS QUE PRESENTEN INCIDÈNCIES DURANT EL PERÍODE".
- Respecte al DNI o NIE ha de ser complet de cada resident escrit amb majúscules i sense separacions. Els COGNOMS I NOM, primer els dos cognoms i finalment el nom del resident. Igualment escrit en lletra majúscula i posant exactament les dades que figuren al DNI. La DATA D'ALTA serà la data d'ingrés de la persona a la residència. La DATA DE BAIXA, la data de sortida de la residència. El TOTAL DIES D'OCUPACIÓ: serà el total de dies d'estada de la persona a la residència. En cas de ser un mes sencer cal posar sempre el nombre de dies que té cada mes. El PREU DIA SENSE IVA: preu (€/dia) sense IVA. El TOTAL PREU PERIODE seran els dies d'estada pel preu dia sense IVA. En aquest apartat encara no tenim en compte el % de subvenció que rep la persona. Aquesta xifra reflecteix el cost real que té l'estada. % A PAGAR PER L'IMSS: % pactat amb el SAUV i que figura en el pacte signat amb l'usuari.
- En el cas d'aquells usuaris dels qui no es disposi encara de la informació econòmica de pacte de prestació del servei, com s'ha indicat anteriorment, figuraran al final del llistat, i caldrà especificar que el % serà del 100% PP (PR= pendent de regularització). L'IMPORT TOTAL IMSS serà el total preu període pel % a pagar per l'IMSS.
- Aquells usuaris que no tinguin pacte econòmic generat en el moment de facturar, es podran facturar com a 100% IMSS però especificant el PR (pendent de regularització), però en les factures següents caldrà regular la facturació referent aquests usuaris. Si l'acord de prestació estableix que l'usuari ha de fer alguna aportació econòmica, aquesta serà amb caràcter retroactiu des de la seva entrada, i aquesta dada s'haurà de veure reflectida en negatiu a la factura del mes següent. Aquells primers annexes que es rebin fora del període indicat de facturació, poden patir demores en el tràmit i acceptació de la factura repercutint així en les dates de pagament.
- No s'acceptarà cap factura que contingui un annex que prèviament no hagi estat validat seguint el procés anteriorment indicat. En cas de ser entrades a registre factures defectuoses seran retornades i caldrà iniciar tot el procés de nou. No s'acceptarà cap factura que no contingui el document annex corresponent, igualment en cas de ser entrades a registre factures defectuoses, seran retornades i caldrà iniciar tot el procés de nou.
- El nom per als annexes (fitxers format Excel) seguirà la següent formulació:
"Nom de la Residència"_Mes(2 dígit)_Any(2dígit)_SAUV.xls

Per exemple: la residència anomenada "Residencia Xipre" que envii l'annex previ de la factura del mes de maig de l'any 2018 per programa SAUV.

El nom del fitxer serra: Residencia Xipre_05_18_SAUV.xls

- Respecte als certificats de l'Agència Tributària, Seguretat Social o Autoritzacions, per part del contractista s'haurà de revisar els mateixos amb l'objecte de comprovar que no hagin caducat. L'administració pública no podrà

contractar amb entitats que no estiguin al corrent en el compliment de les seves obligacions tributàries.

- L'adjudicatari no podrà facturar als usuaris cap quantitat addicional per la prestació dels serveis regulats als plecs de condicions reguladors del contracte.

En cas de disconformitat es retornarà al centre gestor de places SAUV la factura presentada, atorgant-li un termini màxim de deu dies hàbils a comptar des del següent al de la seva recepció, als efectes que pugui presentar una nova factura amb les rectificacions corresponents.

CLÀUSULA 15 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, i altres, públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSS la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) 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, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

Els centres homologats per oferir places del servei del SAUV es comprometen a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

L'ús de la imatge i nom de l'Ajuntament de Barcelona (logo) requereix de l'autorització prèvia de l'Ajuntament de Barcelona.

Qualsevol referència pública al SAUV requerirà l'autorització prèvia de l'IMSS

Barcelona, en data de signatura

Glòria Navarro Latorre

Responsable programa SAUV

Institut Municipal de serveis socials.