



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials, Salut i Comunitat
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat
Promoció i suport

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES de l'Acord Marc per a l'homologació d'estades en establiment residencials o mitjançant fórmules alternatives destinades a l'atenció de les persones ateses pel servei d'atenció a les urgències de persones amb discapacitat (SAUPD)



Contingut

1. INTRODUCCIÓ	4
2. OBJECTE DEL SERVEI	4
2.1. Definició de l'objecte	4
2.2. Objectius del servei	6
2.2.a. Objectius generals:	6
2.2.b. Objectius específics	6
3. Destinataris dels serveis	6
4. Trets definitoris del servei: la temporalitat i la urgència social	8
5. Tipologia de serveis que es poden presentar a l'Acord Marc:	9
6. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR A LES PERSONES USUÀRIES DES DELS ESTABLIMENTS SAUPD	12
6.1. Àmbit d'atenció general	12
6.1.1. Allotjament:	12
6.1.3. Roba de la persona usuària:	12
6.1.4. Protecció:	12
6.2. Àmbit d'atenció a la salut	13
6.2.1. Medicació i seguiment mèdic:	13
6.3. Àmbit de suport a l'autonomia:	13
6.3.1. Rehabilitació:	14
6.3.2. Higiene i hàbits saludables de la persona usuària:	14
6.4. Àmbit d'atenció social i familiar	15
6.5. Àmbit de la inclusió social	16
6.6. Serveis complementaris:	16
a) Kit bàsic:	16
b) Acompanyament i/o transport:	17
7. PRINCIPIS EN L'ATENCIÓ	18
8. Circuit DE GESTIÓ de plaça al SAUPD	18
8.1. Serveis que poden detectar el cas:	18
8.2. Serveis que poden presentar demanda al SAUPD:	19
8.3. Circuit d'ingrés de la persona a una plaça SAUPD:	20
8.4. Possibles estats de les places incloses en l'Acord Marc:	21
a. Plaça en estudi:	21
b. Plaça ocupada:	21



c. Plaça ocupada en suspensió:	21
8.5. Sortida del SAUPD de la persona usuària:.....	22
8.6. Seguiment de les places ocupades de l'acord derivat SAUPD, entre establiment SAUPD i IMPD.....	23
9. MODEL D'ATENCIÓ.....	23
9.1. Aspectes a garantir:.....	23
9.2. L'atenció continuada de les persones ateses i el seguiment del cas.....	24
9.2.1. El professional de referència municipal - PrR-municipal:.....	24
9.2.2. L'equip de professionals de l'establiment SAUPD - PrR-establiment SAUPD.....	25
9.2.3. L'equip de gestió i valoració del SAUPD	26
9.2.4. La xarxa pública de serveis de salut tant de primària com especialitzada.....	26
9.2.5. Altres serveis o agents socials	26
9.3. Moments claus en l'atenció:	27
10. Instruments metodològics bàsics:	28
10.1. Acollida a l'establiment SAUPD.-	28
10.1.1. Primera Entrevista d'ingrés.-	29
10.2. Contracte assistencial:	29
10.3. Reglament intern de funcionament del centre residencial.-	29
10.4. Suport a la capacitat, si és necessari.-	30
10.5. Treball interdisciplinari.-.....	30
10.6. Instruments de valoració.-	30
10.8. Expedient assistencial i social.-.....	30
11. APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES.....	31
12. PROCEDIMENT I INSTRUCCIONS PER A LA FACTURACIÓ DEL SERVEI.....	33
12.1. La factura ha de determinar obligatòriament:.....	33
12.2. Procediment per emetre factura:	33
12.3. En cas de disconformitat	35
12.4. Termini de pagament:.....	35
13. DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA	35
13.1. Drets i deures de les persones usuàries del SAUPD:.....	35
13.2. Drets de les persones acollides en estades en establiments SAUPD:	36
13.2.Deure de les persones acollides en estades en establiments SAUPD:	36
14. DRETS I DEURES DELS ESTABLIMENTS SAUPD:.....	37
14.1. Drets de l'establiment SAUPD.....	37



14.2. Obligacions de l'establiment SAUPD:	37
14.2.1. L'establiment SAUPD ha de complir la normativa vigent en el seu àmbit:.....	37
14.2.2. Deures de l'Equip de professionals de referència de l'establiment SAUPD ...	38
14.2.3. Sistema de recollida i gestió de queixes i suggeriments de les persones usuàries del SAUPD:.....	39
14.2.4. Obligació de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil:	41
14.2.5. Resta d'obligacions de l'empresa gestora de l'establiment SAUPD	41
15. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA	43
15.1. L' Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l' Ajuntament de Barcelona gaudirà del dret de:	43
15.2. Per altra banda l'Ajuntament de Barcelona es compromet a:.....	43
16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	44
17. NORMATIVA APLICABLE	44



1. INTRODUCCIÓ

El present plec de clàusules tècniques regula les condicions que cal complir per a poder formar part de l'acord marc d'homologació d'estades a establiments residencials o fórmules alternatives destinades a l'atenció de les persones ateses pel servei d'atenció a les urgències de persones amb discapacitat (SAUPD) de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) de l'Ajuntament de Barcelona.

Cal tenir en compte que l'Administració competent en matèria de regulació normativa de centres residencials i centres sociosanitaris que puguin atendre a persones amb discapacitat 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.

2. OBJECTE DEL SERVEI

2.1. Definició de l'objecte

És objecte d'aquest Acord Marc la fixació de les condicions per a l'homologació d'estades en establiments residencials o fórmules alternatives (en endavant, "ESTABLIMENTS"), destinades a l'atenció de les persones ateses pel SAUPD de l'IMPD. Tots els establiments homologats podran treballar com a proveïdors d'estades d'acolliment residencial o fórmules alternatives del SAUPD, a mesura que es deriven necessitats d'atenció urgent.

El SAUPD té com a **missió** donar atenció a les persones amb discapacitat adultes que es troben en situació d'urgència social, risc i/o vulnerabilitat, principalment a partir de l'acolliment residencial amb caràcter temporal, fins la resolució de la situació d'urgència.

La principal forma de resposta és garantint estades en establiments residencial i/o mitjançant fórmules alternatives adequades a les seves necessitats de suport i assistència integral a les activitats de la vida diària, mentre es fa una exploració, diagnosi, orientació i gestió dels tràmits necessaris per a donar sortida del servei a la persona en el temps just, ja sigui per retorn al domicili, per l'ingrés en recurs residencial adequat o d'altres opcions adequades a la situació. Però el SAUPD realitza altres intervencions davant les situacions d'urgència, com pot ser la orientació als professionals referents, cerca d'altres alternatives a la situació, etc.

Les persones ateses pels establiments que formin part de l'Acord Marc són persones que no disposen de cap altra alternativa que no sigui l'acollida residencial, i que, donades les seves condicions, no poden accedir a un allotjament estàndard, requerint atenció en les necessitats físiques, i/o psíquiques, i/o socials fins arribar a la gestió de l'alta.

L'alta de l'establiment SAUPD es pot donar per:

- la resolució de la situació social i d'urgència que va provocar l'ingrés, amb el retorn al domicili de la persona; o
- l'accés, per part de la persona usuària, a un recurs de la xarxa pública;
- la petició de l'alta voluntària per part de la persona.

S'estima una estada mitja d'entre 180 i 360 dies.

El perfil de les persones que poden ser ateses pel SAUPD i els centres a on el servei SAUPD ha de cercar plaça privada es mostra en el següent quadre:



Quadre d'establiment residencials o centres alternatius on es poden ingressar persones amb discapacitat en situació d'urgència social segons perfil:

Perfils de persona atesa pel SAUPD	Perfil del centre a on s'ha trobat resposta			
Discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat, extens i/o generalitzat	Residències de persones amb discapacitat intel·lectual	Llar residència de persones amb discapacitat intel·lectual amb pla d'activitats setmanal		
Discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat, extens i/o generalitzat amb trastorn de conducta i/o trastorn de salut mental i/o discapacitat psicosocial	Residències de persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta	Llar residència de persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn de conducta amb pla d'activitats setmanal	Centres socio-sanitaris amb pla d'activitats setmanal (major complexitat)	
Discapacitat física amb necessitat de suport limitat, extens i/o generalitzat	Residències per a persones amb discapacitat física	Llar residència de persones amb discapacitat física amb pla d'activitats setmanal	Apartaments per a persones amb discapacitat	Centre socio-sanitari amb pla d'activitats setmanal
Discapacitat física i discapacitat intel·lectual amb necessitat de suport limitat, extens i/o generalitzat	Residències de persones amb discapacitat intel·lectual o discapacitat física	Llar residència de persones amb discapacitat intel·lectual i/o física amb pla d'activitats setmanal	Centre socio-sanitari amb pla d'activitats setmanal (major complexitat)	
Discapacitat física amb necessitat de suport limitat, extens i/o generalitzat amb trastorn de conducta i/o trastorn de salut mental i/o discapacitat psicosocial	Centres socio-sanitaris amb pla d'activitats setmanal			
Discapacitat per Trast. sever de salut mental i/o disc. psicosocial	Residència de persones amb trastorn mental	Llar residència de persones amb trastorn mental amb pla d'activitats setmanals	Centre socio-sanitari amb pla d'activitats setmanal (major complexitat)	
Discapacitat per Trast. mental sever i/o disc. Psicosocial amb discapacitat física amb necessitat de suport limitat, extens i/o generalitzat	Residència de persones amb trastorn mental	Llar residència de persones amb trastorn mental amb pla d'activitats setmanal	Centre socio-sanitari amb pla d'activitats setmanal (major complexitat)	

2.2. Objectius del servei

2.2.a. Objectius generals:

- Facilitar un entorn substitutiu de la llar, temporal, adequat i adaptat a les necessitats de suport individual en el conjunt de les activitats de la vida diària, com a base per a la recuperació de la persona i la resolució de la seva situació d'urgència.
- Afavorir el manteniment o la recuperació del màxim grau d'autonomia personal i social.
- Col·laborar en la resolució de la situació d'urgència que va provocar l'ingrés.
- Potenciar en la mesura del possible la xarxa de suport social de la persona, afavorint la recuperació dels vincles familiars i comunitaris.

2.2.b. Objectius específics

- Proporcionar una bona qualitat de vida a les persones usuàries, facilitant i creant un ambient propi d'una llar el més adequat possible a les necessitats de les persones usuàries usuària i atendre totes les seves necessitats individuals, mitjançant els suports corresponents.
- Suscitar i crear un ambient ric en interessos i on es visqui amb bona qualitat de vida.
- Desenvolupar un sistema de vida residencial que potenciï l'autonomia personal.
- Fer arribar els serveis necessaris a les persones usuàries amb la màxima eficiència i amb qualitat òptima.
- Procurar la interrelació amb l'entorn, i contribuir a la seva inclusió social i a l'exercici dels drets i obligacions de ciutadania.
- Facilitar a les persones la transició cap un recurs definitiu, tant sigui de caràcter residencial com el retorn a un domicili particular.
- Coordinar amb els serveis social bàsics, amb els agents comunitaris, els serveis d'atenció a la salut, els serveis de suport a la capacitat de la persona (si els té assignats) i la xarxa relacional l'atenció a les persones i, en especial, el procés de sortida cap a un recurs definitiu.

3. DESTINATARIS DELS SERVEIS

Les persones destinatàries del SAUPD són persones de 18 a 65 anys, residents a la ciutat de Barcelona, que es troben en situació de discapacitat i/o persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial¹ i que requereixen suport per realitzar les

¹ D'acord a la Generalitat de Catalunya:

https://dretssocials.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/persones_amb_discapacitat/que_es_i_com_es_reconeix_la_situacio_de_discapacitat/

Quan parlem de **persona en situació de discapacitat** fem referència a la situació que resulta de la interacció entre les persones amb deficiències previsiblement permanents i qualsevol tipus de barreres que limitin o impedeixin la seva participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb la resta de persones. Els tipus de discapacitat són física, intel·lectual, sensorial i derivada de trastorn mental.



activitats de la vida diària, i que han de ser allotjats temporalment en estades d'establiment SAUPD.

Es prioritza l'atenció a persones que es troben entre els 18 a 60 anys, promovent, a partir dels 60 anys, i sempre que sigui adequat, l'ingrés en centres residencials de gent gran, activant, quan sigui necessari, el Servei d'Atenció Urgent a la Vellesa (SAUV).

S'entén que la persona es troba en situació de risc i vulnerabilitat a conseqüència d'un o diferents factors:

- desaparició sobtada o claudicació del cuidador/a,
- insuficient suport familiar i social, quedant desateses les seves necessitats bàsiques,
- trobar-se en situació de maltractament i/o violència masclista
- pèrdua de forma sobtada del domicili habitual.

Es tracta de persones sense cap altra alternativa i que, donades les seves condicions, no poden accedir a un allotjament estàndard.

El SAUPD atén a persones que tenen reconeguda la situació de discapacitat i/o trastorn mental, tot i que en determinades situacions pot requerir suport en la tramitació del certificat de discapacitat, i/o en la revisió del grau de discapacitat.

El SAUPD no és un servei previst per atendre situacions mèdiques o sanitàries.

Si bé els establiments SAUPD prestadors del servei poden estar distribuïts 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.

Perfils atesos:

Els perfils de les persones que requereixen un ingrés d'urgència són persones que es troben en situació de:

1. Discapacitat intel·lectual
2. Discapacitat intel·lectual amb trastorn de conducta
3. Discapacitat física
4. Discapacitat física i discapacitat intel·lectual
5. Discapacitat física i trastorn de conducta
6. Trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial sever/a
7. Trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial sever/a amb discapacitat física

Quan parlem de **persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial** fem referència a les persones que es troben en situació d'afectació de les capacitats cognitives, volitives o emocionals a causa d'un trastorn mental, que, en interactuar amb diverses barreres socials, pot dificultar transitòriament o permanentment les activitats quotidianes, les relacions interpersonals i la participació plena de la persona afectada en la vida social.



4. TRETS DEFINITORIS DEL SERVEI: LA TEMPORALITAT I LA URGÈNCIA SOCIAL

La temporalitat i la urgència social són els trets definitoris del Servei d'Atenció a les Urgències de Persones amb Discapacitat (SAUPD), i per tant la metodologia d'intervenció ha d'orientar-se sota aquests paràmetres.

A diferència dels ingressos habituals a residència i/o llars residència de persones amb discapacitat i/o persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial, de caire definitiu o de llarga estada, l'ingrés al SAUPD està pensat perquè duri el mínim temps possible, tot garantint una correcta atenció i fins a l'obtenció del recurs definitiu o desaparegui la situació d'urgència que va motivar l'ingrés.

Es tracta d'un servei en que els establiments homologats ofereixen estades en atenció residencial i/o fórmula alternativa, establiments que han de garantir l'atenció individualitzada, centrada en la persona, de la mateixa manera que a la resta de les seves persones residents, però que han 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 persones amb discapacitat, en els que la permanència és la norma.

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

La urgència i 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 SAUPD; totes les persones ateses pel SAUPD tindran assignat un professional de referència de serveis socials. La funció d'aquest professional serà establir, conjuntament amb l'equip professional de l'establiment SAUPD, el diagnòstic social acurat respecte la situació de la persona 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 accepti l'opció corresponent tant sigui en el retorn a domicili com a l'ingrés a un nou centre residencial.

Per la situació d'urgència social l'equip professional de l'establiment SAUPD ha de proporcionar una atenció a la persona que ingressa més complexa, ja que a part de l'ingrés a un establiment residencial, la persona afronta una situació personal i/o familiar d'alta complexitat que impacta en el seu benestar emocional, físic i social.

Per la temporalitat l'equip professional de l'establiment SAUPD ha de mantenir un alt nivell de coordinació amb el professional de referència per tal d'acompanyar la persona en el procés que s'inicia. 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 professional de l'establiment SAUPD 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.

5. TIPOLOGIA DE SERVEIS QUE ES PODEN PRESENTAR A L'ACORD MARC:

Els establiments SAUPD que es poden presentar a l'actual licitació són aquells que tinguin **places registrals sense finançament públic disponibles**, en les següents tipologies o lots.

Cada entitat i/o empresa que inclogui dins dels seus serveis l'acolliment residencial a persones amb discapacitat i/o amb trastorn mental i/o l'ingrés en els seus hospitals sociosanitaris² poden presentar la seva oferta a una o a diverses de les tipologies d'estades en establiments SAUPD que es requereixen contractar. Definim 10 tipologies a oferir:

Tipologies de serveis segons necessitat	Servei a oferir: estades en aquestes tipologies de serveis
1. Establiments per a persones amb discapacitat física de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport limitat .	<ul style="list-style-type: none"> • Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat física. • Servei de llar residència per a persones amb discapacitat física amb pla d'activitats setmanals.
2. Establiments per a persones amb discapacitat física de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport extens .	<ul style="list-style-type: none"> • Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat física. • Servei de llar residència per a persones amb discapacitat física amb pla d'activitats setmanals.
3. Establiments per a persones amb discapacitat física de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport generalitzat .	<ul style="list-style-type: none"> • Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat física. • Servei de llar residència per a persones amb discapacitat física amb pla d'activitats setmanals.
4. Establiments per a persones amb discapacitat física de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport generalitzat amb problemes de salut mental afegits o suport extens amb trastorn de conducta .	<ul style="list-style-type: none"> • Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat física. • Servei de llar residència per a persones amb discapacitat física amb pla d'activitats setmanals.

² DECRET 151/2017, de 17 d'octubre, *pel qual s'estableixen els requisits i les garanties tecnicosanitàries comunes dels centres i serveis sanitaris i els procediments per a la seva autorització i registre*.

C.1.3 Hospitals sociosanitaris: hospitals destinats a l'atenció de pacients que necessiten cures sanitàries, en general de baixa complexitat, per processos crònics o per tenir reduït el seu grau d'independència funcional per a l'activitat quotidiana, però que no es poden proporcionar en el seu domicili, i requereixen un període prolongat d'internament.

Per al tractament rehabilitador, de cures de manteniment i de prevenció de complicacions, i com a suport per a persones grans amb malalties cròniques de llarga evolució que han generat incapacitats funcionals. L'objectiu és aconseguir la màxima autonomia que permeti la situació de la persona malalta. Inclou l'atenció a persones amb demència avançada o amb algun altre trastorn cognitiu de tipus crònic.

<https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/atencio-sociosanitaria/index.html>



<p>5. Establiments per a persones amb discapacitat intel·lectual de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport limitat.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Servei de llar amb suport per a persones amb discapacitat intel·lectual.• Servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual amb pla d'activitats setmanals.• Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual.
<p>6. Establiments per a persones amb discapacitat intel·lectual de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport extens.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Servei de llar amb suport per a persones amb discapacitat intel·lectual.• Servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual amb pla d'activitats setmanals.• Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual.
<p>7. Establiments per a persones amb discapacitat intel·lectual de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport generalitzat.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Servei de llar amb suport per a persones amb discapacitat intel·lectual.• Servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual amb pla d'activitats setmanals.• Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual.
<p>8. Establiments per a persones amb discapacitat intel·lectual de l'àmbit de Drets socials amb necessitat de suport generalitzat amb problemes de salut mental afegits o suport extens amb trastorn de conducta.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Servei de llar amb suport per a persones amb discapacitat intel·lectual.• Servei de llar residència per a persones amb discapacitat intel·lectual amb pla d'activitats setmanals.• Servei de centre residencial per a persones amb discapacitat intel·lectual.
<p>9. Establiments per a persones amb discapacitat amb problemàtica social derivada de malaltia mental de l'àmbit de Drets socials.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Servei de llar residència per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.• Servei de llar amb suport per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

10. Establiments socio-sanitari llarga estada de l'àmbit de Salut.	<ul style="list-style-type: none">• Servei socio-sanitari de llarga estada Nivell A (baixa complexitat³).• Servei socio-sanitari de llarga estada Nivell B (mitjana complexitat⁶).• Servei socio-sanitari de llarga estada Nivell C (alta complexitat⁶).
---	---

³ Els centres socio-sanitaris acreditats per l'ICS per prestar serveis socio-sanitaris de llarga estada es divideixen en 3 nivells de complexitat, en funció del grau de dependència, de les patologies ateses i de la complexitat terapèutica: Nivell A. Baixa complexitat; Nivell B. Mitjana complexitat i Nivell C. Alta complexitat. En funció del nivell es defineix el preu públic a pagar. Consultar pàgina 19 i 20 del document següent:

https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/coneix_catsalut/organitzacio/organs-direccio/Documentacio-aprovada-en-les-sessions-del-Consell-de-Direccio/sessio-02-03-2023/actualitzacio-preus-tarifes-serveis-assistencials-2023.pdf



6. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR A LES PERSONES USUÀRIES DES DELS ESTABLIMENTS SAUPD

Les persones usuàries del SAUPD ingressades en establiment residencial per a persones amb discapacitat o mitjançant fórmules alternatives (a partir d'ara "establiment SAUPD") hauran de rebre els serveis propis de l'atenció residencial que inclouen, com a mínim, les següents prestacions, disposant dels mateixos serveis generals que ofereix els establiments SAUPD a la resta de persones usuàries que hi estan amb caràcter permanent; això inclou els serveis bàsics de:

6.1. Àmbit d'atenció general

6.1.1. Allotjament:

L'establiment SAUPD ha de vetllar per la seva distribució i acomodament a les habitacions, per la neteja, la higiene i la supervisió de les habitacions i de les zones comunes, pel rentat i el planxat de la roba de les persones residents, i per l'organització, l'emmagatzematge, la conservació i el servei dels diferents àpats.

L'establiment SAUPD i els serveis han de complir la normativa vigent en matèria d'edificació, instal·lacions i seguretat.

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

En el cas de serveis de centre residencial per a persones amb discapacitat física, tots els banys han de ser adaptats i, en cas de persones amb discapacitat intel·lectual, hi ha d'haver un bany adaptat (lavabo, vàter i dutxa) per cada quatre persones usuàries o fracció.

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

6.1.2. 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.

6.1.3. 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.

Quan la persona usuària no disposi de roba pròpia i/o estris personals d'higiene, si més no en les primeres hores d'atenció, el centre residencial garantirà, en el moment de l'ingrés, el lliurament d'un kit bàsic d'acollida, contemplat en el punt 6.6 del plec.

6.1.4. Protecció:

Es vetllarà perquè la persona usuària disposi de la protecció adequada, especialment quan ingressa al SAUPD per situacions de presumptes maltractament, impeding a les persones implicades l'accés a l'establiment SAUPD o, si la persona ho desitja, acompanyant-la per algun membre de l'equip tècnic en les visites.

Ahora es vetllarà per la correcta atenció en l'establiment SAUPD, evitant situacions de assetjaments per raó de gènere i sexual o per altres motius (religió, discapacitat,...).

6.2. Àmbit d'atenció a la salut

6.2.1. Medicació i seguiment mèdic:

La persona usuària del SAUPD 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 al professional de referència dels serveis socials d'atenció social primària (o be amb l'equip de gestió el SAUPD, 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. Poden activar el servei "Acompanyament i/o transport" contemplat en el punt 6.6 del plec, i sempre a partir de l'acord amb el referent SAUPD, el referent del cas de Serveis socials bàsics i de la referent de l'establiment SAUPD.

Caldrà garantir:

- L'atenció a la salut.
- Foment dels hàbits d'autocura personal.

La medicació es dispensarà d'acord amb les pautes establertes pel metge de referència i segons els protocols de l'establiment SAUPD, quedant en tot cas, registrat en l'expedient assistencial.

Entre la població assistida en el SAUPD amb freqüència hi ha tipologies de residents que presenten característiques concretes que requereixen actuacions específiques. Algunes d'aquestes situacions són originades pels trastorns conductuals i/o els problemes de salut mental de la persona atesa; també per l'existència d'hàbits tòxics i/o 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... Caldrà garantir el correcte suport terapèutic i sanitari que es requereixi, i en alguns casos, un suport i/o contenció adequats si presenta crisi conductual greu. Totes elles constaran planificades amb periodicitat setmanal i registrades en el PIAI de la persona.

L'establiment SAUPD ha de garantir que la persona usuària en el moment del trasllat al recurs definitiu disposi de suficient medicació i/o productes sanitaris i/o bolquers per un període mínim de set dies, així com de la recepta electrònica actualitzada. Pot activar el servei "Acompanyament i/o transport" contemplat en el punt 6.6 del plec i, sempre a partir de l'acord entre els referents del SAUPD, de Serveis socials bàsics i de l'establiment SAUPD.

6.3. Àmbit de suport a l'autonomia:

L'establiment SAUPD promourà activitats periòdiques adequades a la persona de manteniment i millora de l'autonomia en les activitats de la vida diària (AVD) bàsiques i instrumentals (vigilància, suport o substitució) i així com activitat de manteniment, prevenció i millora de les

capacitats funcionals físiques, cognitives i socials, per tal de promoure el major grau d'autonomia i autoprotecció personal.

En aquest sentit, en el moment de l'ingrés, el personal responsable de l'establiment SAUPD farà una avaluació de les capacitats funcionals, cognitives i de situació social de la persona, tot emprant escales validades i homologades. Aquesta valoració serà compartida amb el professional de referència dels serveis socials municipals per tal d'orientar el recurs més adient a la persona.

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 en cada una de les següents àrees:

- **Funcionals – físiques:** entrenament d'ABVD com alimentació, higiene, vestit, promoció de la marxa, gimnàs, psicomotricitat, etc.
- **Cognitives:** taller de memòria, psicoestimulació, habilitats motores, etc.
- **Emocionals – relacionals:** grup de conversa, reminiscència, activitats de lleure, sortides, intergeneracionals, etc.

L'establiment SAUPD 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.

6.3.1. Rehabilitació:

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

Quan sigui necessari s'acompanyarà a la persona a l'adquisició dels productes de suport adequats.

6.3.2. Higiene i hàbits saludables de la persona usuària:

L'establiment SAUPD vetllarà per mantenir la higiene corporal òptima de la persona.

En funció de la situació d'urgència que hagi generat l'ingrés, 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 de l'establiment SAUPD, 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.

L'establiment SAUPD també garantirà que la persona té els productes d'higiene necessaris, activant quan sigui necessari el Kit d'Acollida, contemplat en el punt 6.6 del plec, per tal de garantir una bona higiene.

També es vetllarà per promoure els hàbits saludables de la persona, amb especial atenció al consum de tabac, alcohol i altres actuacions preventives. També es farà una atenció adequada a la salut afectiva-sexual i reproductiva.

6.4. Àmbit d'atenció social i familiar

La situació que dona origen a l'ingrés d'urgència és, sovint, la manca de xarxa social i familiar capaç de donar suport a les necessitats de la persona atesa 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 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.

Per aquest motiu l'establiment SAUPD també haurà d'atendre i gestionar els conflictes de convivència entre residents i/o familiars donant les indicacions al personal del centre, sobre con actuar davant de possibles situacions de conflicte.

L'establiment SAUPD, 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 SAUPD.

Comporta l'atenció en aquests àmbits:

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 el manteniment de la relació amb la família, així com la implicació de la família en la situació de la persona, especialment en la recerca de solucions definitives.

III. Suport social: el servei SAUPD 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.

Les persones del Servei d'Atenció a les Urgències de Persones amb Discapacitat, mentre estan en un establiment SAUPD, 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 SAUPD en les activitats i programes que l'establiment SAUPD ofereix al seus residents, tant de caràcter social, lúdiques i quotidianes, així 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 i vincles de relació a la situació, mantenint el màxim possible la comunicació amb la persona.

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

Per últim indicar que, tal i com s'especifica en el plec de clàusules administratives que regula el present contracte, l'establiment SAUPD ha de complir el marc legislatiu actual referent als consells de participació de centre.

6.5. Àmbit de la inclusió social

Són el conjunt d'activitats recomanades per tal de garantir la inclusió social i la qualitat de vida de les persones usuàries del servei SAUPD. Es tracta de afavorir la participació en l'entorn comunitari de l'establiment SAUPD, sempre que sigui possible..

El programa d'activitats adreçat a situació de discapacitat i/o persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial, amb diferents nivells d'autonomia, pot comptar, com a mínim, amb activitats en els àmbits següents:

- Activitats físiques i esportives
- Activitats de lleure
- Activitats culturals

6.6. Serveis complementaris:

a) Kit bàsic:

L'establiment SAUPD garantirà, en el moment de l'ingrés, el lliurament d'un kit bàsic d'acollida amb estris d'higiene i roba per aquells casos que ho requereixin.

Com a mínim han de garantir:

- 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.

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 plec administratiu del present Acord Marc preveu una provisió econòmica per aquest concepte.

El procés d'autorització, justificació i facturació dels corresponents kits, "**Protocol de gestió dels kits d'acollida**"⁴ consisteix en que el professional referent de l'establiment comunicarà via correu electrònic la necessitat detectada; es realitzarà una valoració telefònica conjunta de la necessitat entre el professional del servei SAUPD i professional referent de l'establiment SAUPD, i el professional del servei SAUPD farà un correu electrònic autoritzant o denegant el Kit bàsic.

Un cop autoritzat el KIT bàsic, aquest ja es pot incloure en la factura del mes del servei, a banda del preu del servei residencial, en conceptes separats de la factura, de forma a què es vegi clarament la diferència entre el preu de l'estada i el preu del KIT.

⁴ **Protocol Kit d'Acollida:** Protocol que recull el procés d'autorització, justificació i facturació dels corresponents kits d'Acollida.



b) Acompanyament i/o transport:

Quan hi hagi acord entre SAUPD, referent del cas municipal i establiment SAUPD, l'establiment SAUPD garantirà l'acompanyament de la persona des del lloc a on es detecta la situació d'urgència fins a l'establiment SAUPD, a determinades visites mèdiques i/o a la realització de determinats tràmits necessaris per avançar en la resolució de la seva situació, inclús la marxa del servei, cap al recurs definitiu o domicili, sempre que aquests trasllats siguin impossibles de garantir per altres vies.

Aquest servei garanteix els trasllats de la persona amb o sense acompanyament segons calgui i s'acordi amb els referents.

El procés d'autorització, justificació i facturació dels corresponents serveis d'acompanyament i/o transport, **Protocol del servei d'Acompanyament i transport⁵** consisteix en que el professional referent de l'establiment comunicarà via correu electrònic la necessitat detectada; es realitzarà una valoració telefònica conjunta de la necessitat entre el professional del servei SAUPD i professional referent de l'establiment SAUPD, i el professional del servei SAUPD farà un correu electrònic autoritzant o denegant el servei.

El cost d'aquest servei serà facturat a raó del preu de licitació, tal i com s'especifica en el plec administratiu referent al present Acord Marc. El plec administratiu del present Acord Marc preveu una provisió econòmica per aquest concepte. Aquesta provisió permet disposar d'una partida econòmica a justificar per costejar els transports de diferents modalitats en funció de les necessitats; taxi, vehicle, taxi adaptat, vehicle adaptat o ambulància per traslladar a les persones usuàries del SAUPD, i podrà ser a qualsevol adreça de la ciutat de Barcelona, l'Àrea Metropolitana o municipi de Catalunya.

Aquest servei de transport pot ser amb acompanyament o sense, en funció de les necessitats de la persona.

L'acompanyament ha de garantir el suport a la persona des del domicili, si és el cas, o establiment SAUPD, fins al centre de destí, i retorn quan calgui i durant tot el trajecte. Aquest acompanyament s'haurà de realitzar per professionals amb experiència en l'àmbit de l'atenció de les persones amb discapacitat.

El cost d'aquest servei serà facturat a raó del preu de licitació, tal i com s'especifica en el plec administratiu referent al present Acord Marc. El plec administratiu del present Acord Marc també preveu una provisió econòmica per aquest concepte.

Per activar el servei el protocol és el següent: la petició de trasllat es farà des del servei de SAUPD amb una anticipació de 24 h. L'adjudicatària haurà d'informar del pressupost aproximat del cost del servei, i haurà d'obtenir la conformitat del servei del referent SAUPD. Tots els serveis que es realitzin hauran de complimentar un albarà, que serà lliurat conjuntament amb la factura a final de mes, d'acord amb l'annex 1 d'aquest plec.

Un cop autoritzats els serveis de transport i acompanyament si escau, aquests ja es podran incloure en la factura del mes del servei, a banda del preu del servei residencial, en conceptes separats de la factura, de forma a què es vegi clarament la diferència entre el preu de l'estada, el preu del servei de transport i el preu del servei d'acompanyament.

⁵ **Protocol del servei d'Acompanyament i transport:** Protocol que recull el procés d'autorització, justificació i facturació dels corresponents kits d'Acollida.



7. PRINCIPIS EN L'ATENCIÓ

Totes les parts implicades en l'Acord Marc, hauran de prestar un servei 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 les persones en situació de discapacitat i/o persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial, garantint una bona qualitat tècnica de les persones professionals implicades.
- **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 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 autònomes 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.
- La garantia del compliment dels principis emanats de la **Convenció Internacional dels Drets de les Persones amb discapacitat**.

8. CIRCUÏT DE GESTIÓ DE PLAÇA AL SAUPD

El SAUPD és un servei que complementa la intervenció dels centres de serveis socials municipals en els casos atesos des dels serveis socials bàsics municipals. Sempre cal que hi hagi un professional dels serveis socials bàsics municipals de referència entre els equips/serveis que atenen el cas.

8.1. Serveis que poden detectar el cas:

Els serveis que detecten la situació a atendre poden ser:

- Centres de serveis socials d'atenció social bàsica de la ciutat de Barcelona i/o SIS i/o CUESB
- Serveis especialistes i/o especialitzats de l'Ajuntament de Barcelona (Serveis d'Atenció i Acol·lida per Violència Masclista, Serveis d'Atenció al Sensellarisme, etc.)
- Serveis socials especialitzats de l'atenció a les persones amb discapacitat (tallers ocupacionals, centres de dia, ...)

- Centre hospitalaris, SESM-DI (Servei Especialitzat en Salut Mental i Discapacitat Intel·lectual) i centres socio-sanitaris
- Entitats de suport a la capacitat

Aquests serveis (serveis detectors) poden fer consultes a la tècnica referent del SAUPD. A partir de la primera valoració, la tècnica del SAUPD, si valora que és una situació d'urgència, posa en contacte a la professional que detecta la situació amb la referent del cas dels serveis socials bàsics municipals.

S'inicia el treball en xarxa per fer una valoració conjunta entre els diferents serveis implicats de la situació actual i de la intervenció a realitzar. Caldrà tenir en compte el servei i professional detector, ja que aquest serà l'encarregat del suport emocional per a un bon procés d'accés i adaptació al servei SAUPD.

8.2. Serveis que poden presentar demanda al SAUPD:

La demanda d'accés al servei ha d'arribar a través d'un/a tècnic/a referent de la persona a atendre dels serveis socials bàsics d'atenció social dels Serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona. **La Sol·licitud d'Atenció a les urgències de persones amb discapacitat (SAUPD)**⁶ sempre ha d'arribar per part d'un professional dels Centres de serveis socials municipals, dels Servei d'Inserció Social (SIS) i/o Centre d'urgències i emergències socials de Barcelona (CUESB) i/o Servei d'Atenció i Recuperació i Acollida (SARA), i/o altres dispositius d'atenció municipal.

En cap cas l'accés al SAUPD pot ser per via directe de la persona i sense derivació professional.

Realitzat el primer contacte entre el professional referent i el SAUPD, s'activa un espai de coordinació entre la professional referent del SAUPD i els professionals referents del cas. El SAUPD assessora al professional referent del cas i/o a la xarxa de serveis que l'està atenent per tal de cercar la millor alternativa a la situació d'urgència que es planteja.

En algunes d'aquestes situacions la intervenció és d'informació, assessorament i gestió.

Si la valoració tècnica-professional considera que la persona no requereix preferentment un recurs de l'àmbit de salut, i que la única resposta vàlida és un ingrés residencial urgent, essent insuficient qualsevol altre recurs (ajut a domicili, allotjament en pensió, respir, etc.), s'activa el **Protocol d'Atenció a les urgències de persones amb discapacitat**⁷.

El protocol d'atenció inclou l'aportació i revisió de determinada documentació referent a la situació de l'interessat (informe social, mèdic, pautes de medicació, valoració discapacitat, dependència, ingressos, etc.). El SAUPD dona suport als diferents serveis en la seva tramitació.

⁶ **La Sol·licitud d'Atenció a les urgències de persones amb discapacitat** és l'informe de derivació SAUPD: és l'informe que omple el tècnic/a derivador/a del cas al Servei d'Atenció d'Urgència de Persones amb Discapacitat.

⁷ **Protocol d'Atenció a les urgències de persones amb discapacitat**: Protocol que defineix com treballar conjuntament les situacions d'urgència de persones amb discapacitat amb els Centres de serveis socials, SIS,... i altres departaments municipals.



Es disposa d'un **protocol SAUPD-CUESB**⁸ concret per treballar les situacions derivades del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB). En horari nocturn, de cap de setmana i festius, serà el/la Cap de Torn del CUESB, amb el vist i plau de la Cap de Departament d'Urgències i Emergències Socials o Cap Adjunta del Departament, qui valorarà l'acolliment residencial de la persona, acollint en els dispositius del CUESB a la persona, per tal que a l'endemà, es comuniqui amb la tècnica de l'IMPD i aquesta activi la cerca de plaça SAUPD, d'acord a la seva valoració i disponibilitat pressupostària.

8.3. Circuit d'ingrés de la persona a una plaça SAUPD:

Quan es valora que la alternativa adequada i necessària és l'ingrés d'urgència, i l'IMPD disposa de pressupost per a fer-hi front, s'activa el circuit d'ingrés.

El circuit d'ingrés és el següent:

1. Es cerca plaça en un establiment SAUPD que formi part de l'Acord Marc.

El centre té dret de rebre la informació bàsica de la persona a la que es proposa per ocupar la plaça (gènere, edat, recurs de procedència, tipus de discapacitat i suports requerits, grau de dependència i la descripció de la situació d'urgència).

L'establiment SAUPD valora la petició. Sols pot excloure l'admissió de la persona si hi ha un motiu justificat i compartit amb l'equip de valoració del SAUPD.

Mentre es negocia l'ingrés de la persona a l'establiment SAUPD, la plaça resta en estudi. La plaça no es podrà facturar fins el moment en que es consideri ocupada.

2. En cas que no es disposi d'informe i seguiment mèdic actualitzat, caldrà certificat i/o informe mèdic en relació a si pateix malalties infeccioses.
3. S'informa a Serveis Territorials de la Generalitat de Catalunya que s'ha fet un ingrés d'urgència per tal que cerquin plaça pública de forma urgent si es compleixen els requisits d'ingrés i poder fer el trasllat el més aviat possible.
4. Es calcula el copagament a aplicar a la persona en funció de les prestacions rebudes (PNC, pensió orfanat, fill a càrrec...), i es signen els documents d'acord pertinents entre persona usuària i SAUPD. En el cas que no cobrin cap prestació, l'IMPD es fa càrrec de la totalitat del cost durant el temps que duri l'estada i/o fins que s'hagin activat les seves prestacions.

Donat que es tracta d'ingressos que afecten a persones vulnerables en situació d'urgència, es donen 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 atendre sol·licituds durant tot l'any.

⁸ **Protocol SAUPD-CUESB:** protocol que defineix com treballar conjuntament les situacions d'urgència de persones amb discapacitat detectades pel CUESB.



8.4. Possibles estats de les places incloses en l'Acord Marc:

a. Plaça en estudi:

La plaça es considera en estudi en el moment en que, davant la pregunta realitzada pel SAUPD a la persona facilitada com a referent de l'establiment SAUPD de si disposen plaça per un perfil concret de persona, el centre respon afirmativament.

En la comunicació, que es realitzarà per telèfon o per correu electrònic, caldrà fer constar:

- Si es tracta de plaça per home, dona o be si el gènere és indiferent per tractar-se d'habitació individual.
- Si es tracta de plaça per persona amb discapacitat física, intel·lectual, amb o sense trastorn de conducta, o per a persona amb problemàtica social derivada de salut mental.
- L'edat, recurs de procedència, tipus de discapacitat i suports requerits, i grau de dependència.
- Motiu que genera la situació d'urgència social.

Si l'establiment valora que pot acollir a la persona, es considera que la plaça queda reservada, i es comença a treballar per realitzar l'ingrés el més aviat possible.

Aquestes places no queden subscrietes a cap tipus de compromís de pagament per part de l'IMPD.

b. Plaça ocupada:

La plaça es considera 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 **comunicat d'alta al servei**⁹, 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). L'IMPD 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.

c. Plaça ocupada en suspensió:

La plaça es considerarà ocupada en suspensió en el cas de que la persona faci una absència temporal del centre:

- Per ingrés hospitalari.
- Per gaudir d'un permís de sortida autoritzat.

Quan és per ingrés hospitalari l'establiment SAUPD ha de comunicar amb 24 hores aquestes situacions, amb un correu electrònic al servei SAUPD. En el temps que la persona estigui ingressada en recurs de salut, s'establirà coordinació setmanal entre l'establiment SAUPD i l'equip SAUPD i s'acordarà el termini en que la plaça resta en suspensió o queda alliberada.

⁹ **Comunicat d'alta al servei:** indica el dia en que la persona derivada des del SAUPD a l'establiment SAUPD ingressa en el centre, dia en que neix l'obligació de pagament del SAUPD a l'establiment SAUPD i es realitza mitjançant correu electrònic.

En el cas que sigui la persona qui demani permís voluntari, s'haurà de comunicar a l'IMPD mitjançant el model de **comunicat de permís voluntari** ¹⁰.

En aquests casos es mantindrà la plaça en aquesta condició, el període acordat amb l'equip de gestió del SAUPD.

Aquest tipus de plaça genera dret a seguir sent facturada, amb iguals condicions que la plaça ocupada, però descomptant l'import d'alimentació.

Un cop passat el període acordat amb l'equip de gestió del SAUPD, 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.

8.5. Sortida del SAUPD de la persona usuària:

La sortida de la persona usuària de l'establiment SAUPD de la persona usuària es pot produir 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 i caldrà assegurar que s'activen els serveis a domicili, en territori, així com els serveis especialitzats adequats per a la seva correcta atenció.
- **Ingrés a un altre recurs assistencial:** la persona requereix d'una atenció especialitzada que implica el seu trasllat a un recurs residencial definitiu i/o de rehabilitació específic (centre sociosanitari, atenció hospitalària o altre que es pugui determinar). Excepcionalment aquest podrà ser un altre establiment SAUPD, si queda argumentada la necessitat de trasllat i canvi de centre del resident.
- **Canvi en la valoració sobre la necessitat de que la persona sigui atesa en establiment SAUPD:** quan la persona incompleixi reiteradament les seves obligacions respecte l'establiment SAUPD, aquesta situació s'haurà de comunicar a l'Equip SAUPD i es valorarà la intervenció a realitzar: entrevista conjunta, canvi d'establiment, alta del servei SAUPD.
- **Alta voluntària:** quan la persona demana l'alta de l'establiment SAUPD i del servei SAUPD, aquesta situació requerirà la signatura d'un **Document de renúncia** ¹¹ 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 (PrR-municipal). Si la persona disposa d'alguna mesura de suport a l'exercici de la capacitat jurídica, s'haurà d'atendre al que disposi l'escriptura pública notarial o resolució judicial. En tot aquest procés d'atenció es vetllarà perquè la persona no pugui quedar en una situació de vulnerabilitat o de risc.

¹⁰ **Comunicat de permís voluntari:** l'ha de signar la persona i el referent de l'establiment SAUPD ho farà arribar a l'equip SAUPD.

¹¹ **Document de renúncia:** Document que ha de signar la persona usuària quan vol ser alta voluntària del servei.



8.6. Seguiment de les places ocupades de l'acord derivat SAUPD, entre establiment SAUPD i IMPD.

Es defineix el seguiment del servei com aquells aspectes que tenen relació amb la gestió de les estades en establiment SAUPD 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 trimestral**, amb la persona designada a tal efecte per l'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona. També s'haurà de coordinar amb els professionals de l'equip de gestió del SAUPD, sempre que aquests ho requereixin.

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

El representant comunicarà els canvis, definitius o temporals, que es produeixen en la coordinació del servei i en l'equip de professionals de referència.

L'adjudicatària, a través del seu representant, es coordinarà anualment amb la Cap del Departament de Promoció i Suport de l'IMPD i equip tècnic SAUPD per fer una valoració global del servei i proposar elements correctors.

9. MODEL D'ATENCIÓ

El Servei d'Atenció a les Urgències de Persones amb Discapacitat (SAUPD) és un servei d'acolliment residencial temporal.

L'ingrés temporal d'una persona en situació de discapacitat i/o persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial en un establiment SAUPD 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.

9.1. Aspectes a garantir:

Durant el període de permanència de la persona 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 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.

- L'establiment SAUPD constitueix el domicili de la persona durant el període d'estança i, per tant, l'ingrés en aquest 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 serà responsabilitat de **l'equip professional de l'establiment SAUPD** (veure punt 9.2.2.), 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 ha de poder gaudir de la seva intimitat i privacitat, distribuint els espais de forma adequada a aquestes necessitats.
- L'equip directiu i l'equip professional del Centre residencial homologat per prestar el servei del SAUPD treballarà per protegir i fomentar els drets i les llibertats de la persona usuària.
- L'establiment SAUPD garantirà a la persona l'accés als mitjans de comunicació personals i socials 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.
- L'establiment SAUPD 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.
- L'atenció continuada a les persones, a partir de les persones professionals que intervenen en el cas.

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

L'objectiu del SAUPD 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 atenen a la persona, 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, i cuidar especialment el moment en que la persona haurà de marxar del recurs.

Definim quin és el rol de les diferents persones professionals/serveis que atenen el cas i que cal que estiguin ben coordinades per garantir el procés d'atenció de forma continuada.

9.2.1. El professional de referència municipal - PrR-municipal:

El servei social municipal de referència corresponent nomenarà, mitjançant la seva direcció, el professional municipal de referència per a la persona usuària del SAUPD (a partir d'ara PrR-municipal) ; aquest professional de referència serà en termes generals un/a treballador/a social i/o educador/a social.

El seguiment del cas li correspon al PrR-municipal; que actuarà sempre en coordinació amb l'equip professional de l'establiment SAUPD, 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.



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, la determinació i gestió dels recursos i prestacions més adients.

9.2.2. L'equip de professionals de l'establiment SAUPD - PrR-establiment SAUPD

L'equip professional de l'establiment SAUPD: són els tècnics referents de la persona atesa pel SAUPD en l'establiment homologat per aquest Acord Marc i que vetllen per la seva inclusió adequada a l'establiment i col·laboren amb la resta de serveis implicats per la resolució de la situació d'urgència. Prioritàriament ha de ser un/a treballador/a social, però també pot complir aquest rol un/a educador/a social i/o psicòleg/a de l'equip professional de l'establiment).

Serà responsabilitat de l'equip de professionals de l'establiment SAUPD (a partir d'ara PrR-establiment SAUPD) vetllar per que aquest paper de referent es faci efectiu. L'equip PrR-establiment SAUPD és qui pot oferir als referents municipals 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.

La/el PrR-municipal es coordinarà amb el/la PrR-establiment SAUPD per tal d'elaborar, o adaptar si s'escau, el PIAI que inclourà l'atenció que la persona ha de rebre en l'establiment SAUPD i, alhora, el pla de treball que ha de facilitar la sortida del SAUPD amb les garanties d'atenció de les seves necessitats, preveient totes les accions i tramitacions que es realitzaran amb aquesta finalitat.

Serà el/la PrR-establiment SAUPD qui activarà el servei Acompanyament i transport quan sigui imprescindible, així com el Kit d'acollida.

En el cas que es disposi d'un equip format per més d'un professionals, un d'ells ha de ser el referent de la persona a l'establiment SAUPD; prioritàriament ha de ser un/a treballador/a social, però també pot complir aquest rol el/la educador/a social i/o psicòleg/a de l'equip professional de l'establiment SAUPD.

Aquest professional serà el referent en el seguiment de la persona mentre està al centre residencial, de comú acord amb el/la treballador/a social referent de serveis socials, i amb l'equip de gestió del SAUPD.

S'encarregarà de dur a terme tant el diagnòstic inicial com l'elaboració del pla de treball i gestionar les prestacions que siguin necessàries, entre elles les relatives a la discapacitat i a la LAPAD, de forma coordinada amb el/la referent municipal: prestacions derivades de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència i/o altres documents bàsics per l'accés a recursos socials.

A més, haurà de col·laborar en la cerca activa dels recursos més adients per oferir una sortida a la temporalitat de la situació de la persona en el SAUPD, sempre en coordinació amb el professional de referència dels serveis socials bàsics i de l'equip de gestió del SAUPD, especialment aquelles relacionades amb la petició d'orientació residencial i/o de centre de dia per a persones amb discapacitat física i/o intel·lectual, i/o coordinar-se amb el centre de salut mental de referència per tal que aquest activi la petició de plaça en recurs d'habitatge i/o llar residència per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.

Si s'escau, ha de realitzar les gestions oportunes davant del Ministeri Fiscal o de l'autoritat judicial que correspongui, davant l'advertència d'una necessitat de suports en l'exercici de la capacitat jurídica de la persona atesa.



Serà també aquest professional i/o equip 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, de forma coordinada amb el servei municipal de referència, i informant a l'equip tècnic SAUPD.

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 termini 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.

9.2.3. L'equip de gestió i valoració del SAUPD

L'equip de gestió i valoració del SAUPD 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 d'actuació SAUPD per als centres de serveis socials i altres serveis municipals derivadors**¹².

L'accés a una plaça SAUPD es produeix a partir de la diagnosi que fa aquest equip, que avalua la situació d'urgència de la que ha tingut coneixement mitjançant la detecció de risc que poden fer diferents agents i de la qual ha rebut la sol·licitud d'accés a partir del PrR-municipal.

L'equip SAUPD determina la necessitat de l'ingrés en un establiment SAUPD i cerca la plaça més adient entre els establiments adherits a l'Acord marc.

9.2.4. La xarxa pública de serveis de salut tant de primària com especialitzada

Ens referim als centres d'atenció primària i atenció especialitzada (com el SESM-DI), centres sociosanitaris i centres hospitalaris. Caldrà garantir l'atenció sanitària que fins ara venia gaudint la persona usuària i assegurar les noves necessitats d'atenció en salut.

9.2.5. Altres serveis o agents socials

Ens referim a altres serveis o agents que cal tenir en compte per treballar la sortida del SAUPD de la persona usuària.

Ens referim principalment als serveis que ja estaven en contacte amb la persona a l'inici de la intervenció, inclús que han estat els detectors de la situació d'urgència. Poden ser, entre altres:

- Serveis Territorials per a la Regió Social de Barcelona ciutat, de la Generalitat de Catalunya.

¹² **Protocol d'actuació SAUPD per als centres de serveis socials i altres serveis municipals derivadors:** El protocol estableix la sistemàtica que han de seguir els CSS i altres serveis municipals derivadors en cas de valorar pertinent una derivació al SAUPD per gestionar l'ingrés en establiment SAUPD, amb caràcter temporal, d'una persona amb discapacitat en situació d'urgència social.



- Serveis socials especialitzats de l'atenció a les persones amb discapacitat (tallers ocupacionals, centres de dia, ...)
- Centre hospitalaris, SESM-DI (Servei Especialitzat en Salut Mental i Discapacitat Intel·lectual), Centre de Salut Mental d'Adults i centres socio-sanitaris, MILLE, SERPI, UADP.
- Entitats de suport a la capacitat

9.3. Moments claus en l'atenció:

Hi ha tres moments claus en l'estada de l'usuari, que requereixen especial cura:

A.-Acollida de la persona usuària en el moment d'arribada a l'establiment SAUPD: l'objectiu principal és l'acolliment, l'adaptació mútua entre les característiques de l'establiment SAUPD i les de la persona i la integració d'aquesta a la dinàmica habitual del centre. Serà molt important que en una primera entrevista d'acollida es facin explícits tots els aspectes importants que garantiran la bona atenció i la bona adaptació al centre: normativa del centre, drets i deures de la persona usuària, necessitats, desitjos i preferències de la mateixa,...

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.

B.-Estada de la persona usuària en l'establiment SAUPD: l'objectiu principal és d'atendre correctament totes les necessitats canviants de la persona al llarg del temps, tot contribuint a definir quin és el recurs futur més adient per a les seves necessitats.

C.-Comiat de la persona de l'establiment SAUPD: l'objectiu principal és l'acompanyament en la marxa de l'establiment, sent responsabilitat conjunta de l'equip professional de l'equipament i del 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 l'establiment SAUPD desenvoluparà la seva activitat atenent a la persona i llur família, si s'escau, i ho farà coordinadament amb els professionals de referència dels serveis socials d'atenció social bàsica, de l'IMPD, que s'han assignat a la persona usuària.

En cap cas des de l'establiment SAUPD 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 SAUPD.

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



10. INSTRUMENTS METODOLÒGICS BÀSICS:

La metodologia de treball bàsica dels establiments SAUPD incorporarà, com a mínim, els següents instruments metodològics bàsics:

10.1. Acollida a l'establiment SAUPD.-

És important que l'acollida sigui càlida i que l'establiment SAUPD 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 SAUPD hauran signat el consentiment d'ingrés voluntari. En cas de que es tracti d'una persona amb que disposi de suports a l'exercici de la capacitat jurídica o es tracti 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 a l'establiment SAUPD amb anterioritat a l'ingrés:

- El document de **Consentiment d'ingrés signat**¹³ per la persona usuària i o la família i el/la responsable SAUPD
- Sol·licitud d'ingrés signada pel professional referent del cas
- Còpia de la documentació identificativa
- Informes mèdics
- Informació social rellevant
- Certificat de discapacitat i suports requerits
- Resolució del grau de dependència, si s'escau

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, o es treballarà conjuntament per tenir els documents signats. 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

¹³ **Consentiment d'ingrés signat:** Document on la persona que ha d'ingressar en establiment SAUPD signa conforme que accepta l'ingrés i que accepta facilitar la documentació necessària i autoritza a l'IMPD a obtenir dades de l'Agència Tributària pel certificat T4 i que accepta fer l'aportació econòmica acordada segons el seu nivell de renda. Aquesta aportació s'actualitzarà cada any; la persona resta obligada a informar a IMPD de qualsevol variació del seu nivell de renda.



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.

10.1.1. Primera 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 PrR-establiment SAUPD prèvia coordinació amb el/la PrR-municipal treballador/a.

En cas de que la persona no tingués prèviament atenció oberta a serveis socials, serà l'equip de gestió del SAUPD qui vetllarà per que se li assigni, i farà temporalment aquest paper de coordinació amb el centre.

Aquesta entrevista servirà per explicar la normativa de l'establiment SAUPD, recordar les condicions econòmiques, el caràcter temporal de la seva estada, el funcionament del SAUPD 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 SAUPD, en cas de ser requerit.

10.2. Contracte assistencial:

És aquell document que l'usuari haurà de signar amb el l'establiment SAUPD, deixant constància de les condicions internes de prestació del servei, així com de la voluntarietat de rebre'l.

El contracte estarà signat per les dues parts entre les que es crea la relació assistencial: la persona usuària (en qualitat de persona atesa) i l'establiment SAUPD adjudicatari de la plaça del SAUPD on s'ingressa (en qualitat de prestador del servei).

Aquest document restarà en l'expedient de la persona. 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'IMPD que ho requereixin.

10.3. Reglament intern de funcionament del centre residencial.-

Es tracta del document escrit mitjançant el qual es defineix el reglament de funcionament intern de l'establiment SAUPD 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'IMPD que ho requereixin.

10.4. Suport a la capacitat, si és necessari.-

La direcció de l'establiment SAUPD assumirà les obligacions de guarda i custòdia de les persones usuàries que requereixen suport a la seva capacitat jurídica (amb un suport ja formalitzat o que estiguin en procés) i serà la responsable de proposar la tramitació d'un procediment de provisió de mesures de suport, d'acord amb el procediment establert als efectes, en el cas que es detectin trastorn cognitiu que afectin a la capacitat natural 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 SAUPD, mitjançant els canals de coordinació habituals.

10.5. Treball interdisciplinari.-

L'ingrés d'una persona en una plaça de SAUPD 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 l'establiment SAUPD, 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 i el Centre de Salut Mental d'Adults de referència, en el cas de les persones amb trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial.

10.6. Instruments de valoració.-

Com s'ha indicat, per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un Programa individual de rehabilitació, ajustat a les necessitats globals de la persona, explicitat en un dossier en el qual s'han de registrar els informes, les avaluacions i el programa.

La valoració diagnòstica, i l'avaluació del seu seguiment durant el període d'ingrés, es basarà en instruments homologats.

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'IMPD (ja siguin del centre d'atenció social primària, com de l'equip de gestió del SAUPD) sempre que es consideri adient i hauran de ser lliurats en el format sol·licitat.

10.8. 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 professional de l'establiment SAUPD. 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. Fotocopia 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, pacte econòmic i carta de serveis, si s'escau
- m. Document de guarda de fet de la persona, si s'escau
- n. Document acreditatiu de situació de suport a la capacitat jurídica, si s'escau
- o. En cas de que la persona sigui víctima de maltractament, caldrà mantenir un registre del pla de protecció específic, així com de possibles incidències al respecte.

11. APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES

Les persones acollides en aquest servei faran un copagament en el cas que cobrin qualsevol prestació (PNC, pensió orfanat, fill a càrrec...), deixant un import de diners de butxaca a la persona que entra en el programa. El SAUPD contempla per tant l'obligatorietat d'efectuar copagament per part de les persones ateses.

En el cas que no cobrin cap prestació, l'IMPD es farà càrrec de la totalitat de la factura durant els 6 mesos que duri l'estada.

El preu s'aplicarà en funció de la normativa de preus públics vigent en cada moment.

L'IMPD és qui assumeix el diferencial existent entre el preu públic i el cost de cada una de les places residencials del SAUPD. Aquest diferencial, vindrà determinat per l'oferta econòmica feta per cada un dels establiments SAUPD, en el moment de l'homologació.

Els centres residencials gestors de places de SAUPD, han de gestionar íntegrament el cobrament a les persones usuàries i 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 en cada moment.



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.

L'establiment SAUPD ha de vetllar perquè la persona usuària estigui en tot moment informada de l'obligació contraïda amb el centre residencial i amb el SAUPD de fer aquesta aportació, i les condicions de la mateixa.

L'establiment SAUPD ha de procedir al cobrament del preu establert directament a la persona usuària; aquest pagament s'ha de fer, preferentment, mitjançant transferència bancària. L'establiment SAUPD 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 l'establiment SAUPD 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. L'establiment SAUPD 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'IMPD, però només de manera excepcional i només en aquells casos en que quedi provada la correcta gestió de la incidència per part del l'establiment SAUPD, així com clarament justificada la causa de la mateixa. De no ser així el deute haurà de ser assumit pel gestor de les estades en l'establiment SAUPD. En cap cas es podran assumir deutes contraïts 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 justificats s'hauran de comunicar a l'equip de gestió del SAUPD en un termini no superior a 30 dies, i a la professional de referència del cas (PrR-municipal), 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 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 l'establiment SAUPD assumirà el cobrament d'aquest copagament.

En casos excepcionals la residència SAUPD 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 (PrR-municipal). El servei del SAUPD 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 oblidada 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 de l'establiment SAUPD seran exposat amb IVA inclòs.**

12. PROCEDIMENT I INSTRUCCIONS PER A LA FACTURACIÓ DEL SERVEI

L'IMPD determinarà el procediment a seguir i el model de factura a emprar, i els podrà modificar en qualsevol moment, informant prèviament als gestors de l'establiment SAUPD 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 SAUPD.

12.1. La factura ha de determinar obligatòriament:

- El número d'expedient
- 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'IMPD (correspon a la diferència entre el preu unitari i l'import pagat per l'usuari).
 - % a pagar per l'IMPD (correspon a la relació entre l'aportació de l'usuari i el cost mensual de l'establiment SAUPD. El cost mensual de l'establiment SAUPD serà l'import estandarditzat del càlcul del preu plaça dia (ofertat en el moment de resolució del present acord marc) multiplicat pel número de dies de l'estada del mes a facturar.
 - En el cas d'haver lliurat kits d'acollida seguint el protocol establert pel SAUPD 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.
 - En el cas d'haver realitzat serveis d'acompanyament i/o transport: fer constar el nombre d'acompanyaments i/o transport realitzats amb el detall dels usuaris beneficiaris i el detall dels cost total, acompanyat del seu **albarà de servei de transport SAUPD** que forma part de l'annex de la factura.

12.2. Procediment per emetre factura:

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

L'IMPD proporcionarà al contractista un document en format Excel (en endavant "annex factura") 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. Aquest annex factura 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 SAUPD (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 factura de les estades segons el model 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 factura prèviament confirmat pel tècnic, que haurà d'anar sempre signat i segellat, i en format PDF. No es validaran factures que continguin un annex factura 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 factura per a la seva conformitat definitiva per part del tècnic de referència.
- A l'annex factura s'haurà de complimentar les dades del proveïdor de serveis: nom de l'establiment SAUPD, 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 número 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 factura 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 ATESOS 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 l'establiment SAUPD. La DATA DE BAIXA, la data de sortida de l'establiment SAUPD. El TOTAL DIES D'OCUPACIÓ: serà el total de dies d'estada de la persona a l'establiment SAUPD. 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'IMPD: % pactat amb el SAUPD 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 IMPD serà el total preu període pel % a pagar per IMPD.

- Aquells usuaris que no tinguin pacte econòmic generat en el moment de facturar, es podran facturar com a 100% IMPD 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 factura 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 factura 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 factura 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 factura (fitxers format Excel) seguirà la següent formulació:
 - o “Nom de l'equipament”_Mes(2dígits)_Any(2dígits)_SAUPD.xlsPer exemple: la residència anomenada “Residència Xipre” que enviï l'annex previ de la factura del mes de maig de l'any 2018 per programa SAUPD.
El nom del fitxer serra: Residencia Xipre_05_18_SAUPD.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.

12.3. En cas de disconformitat

En cas de disconformitat es retornarà al centre gestor de places SAUPD 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.

12.4. Termini de pagament:

L'IMPD s'obliga a pagar la factura, un cop presentada telemàticament i validada prèviament, en el termini de 30 dies des de la seva validació definitiva per part del tècnic responsable del contracte.

13. DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

13.1. Drets i deures de les persones usuàries del SAUPD:

Les persones ateses des del SAUPD han de tenir garantits els drets reconeguts en la normativa vigent sobre els serveis socials d'atenció primària:

- Art. 8, 9, 10 i 11 La Llei 12/2007, de serveis socials,
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=415692>
- El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària
<https://cido.diba.cat/legislacio/310217/decret-272003-de-21-de-gener-de-latencio-social-primaria-departament-de-benestar-i-familia>

13.2. Drets de les persones acollides en estades en establiments SAUPD:

Les persones ingressades en establiments SAUPD han de tenir protegir els drets i llibertat com la resta de persones usuàries de dits establiments.

Els centres residencials, llars residències, pisos amb suport de l'àmbit de Drets socials homologat per acollir persones ateses pel SAUPD ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa als drets i llibertats de les persones acollides en establiment residencial, dictades pel Departament de Drets Socials a aquest efecte.

Així doncs, han de han de garantir els drets i les llibertats de la persona usuària reconeguts a la legislació sectorial, recollida en la següent normativa:

Art. 12 LA LLEI 12/2007, de serveis socials i ,

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=415692>

DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=133852>

Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària

<https://cido.diba.cat/legislacio/310217/decret-272003-de-21-de-gener-de-latencio-social-primaria-departament-de-benestar-i-familia>

DECRET 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=229590>

Els centres sociosanitaris de l'àmbit de Salut homologat per acollir residents atesos pel SAUPD ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa als drets i llibertats de les persones acollides en serveis sociosanitaris, dictades pel Departament de Salut a aquest efecte.

Així doncs, han de han de garantir els drets i les llibertats de la persona usuària reconeguts a la legislació sectorial, recollida en la següent normativa:

Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

<https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/ciutadania/drets-deures/carta-drets-deures.pdf>

13.2.Deure de les persones acollides en estades en establiments SAUPD:

La persona usuària i la seva família han d'observar les normes de funcionament i convivència i tenir cura de la seva salut, en els termes previstos en el contracte assistencial que ha de formalitzar l'entitat prestadora del servei, així com la resta de deures recollits a la normativa esmentada en l'apartat 13.2.1.



El no compliment dels deures de forma reiterada, i especialment quan aquests fets comporten risc per a la resta de persones i/o professionals de l'establiment SAUPD, poden comportar un canvi en la valoració sobre la necessitat de que la persona sigui atesa en establiment SAUPD, podent comportar, entre altres, l'alta del servei SAUPD, d'acord a la clàusula 8.2 del present plec tècnic.

14. DRETS I DEURES DELS ESTABLIMENTS SAUPD:

14.1. Drets de l'establiment SAUPD

L'establiment que formi part de l'Acord Marc SAUPD té dret a:

1. Conèixer el disseny i funcionament del servei SAUPD, i les diferents modificacions que es vagin produint en el mateix.
2. Rebre de part de l'IMPD la informació i coordinació necessària i suficient per a la correcta prestació del servei.
3. Rebre de l'IMPD els models i protocols indicats en el present plec
4. En cas de signar-se un acord derivat, rebre per cada persona usuària del servei SAUPD els documents d'acords signats i la informació bàsica d'aquesta persona.
5. Rebre resposta des de l'IMPD als dubtes i dificultats que es presentin, amb diligència. Quan la persona incompleixi reiteradament les seves obligacions respecte l'establiment SAUPD, aquesta situació s'haurà de comunicar a l'Equip SAUPD i es valorarà la intervenció a realitzar: entrevista conjunta, canvi d'establiment, alta del servei SAUPD.
6. Cobrar les factures del servei amb el termini indicat al punt 12.4 d'aquest document.

14.2. Obligacions de l'establiment SAUPD:

14.2.1. L'establiment SAUPD ha de complir la normativa vigent en el seu àmbit:

14.2.1.A) En el cas de residències i/o llar residències i/o pisos amb suport:

En el cas de residències i/o llar residències i/o pisos amb suport per a persones amb discapacitat i/o persones que es troben en situació de discapacitat per trastorn de la salut mental i/o discapacitat psicosocial de l'àmbit de Drets socials homologat per acollir persones ateses pel SAUPD ha de complir la normativa vigent aplicable pel que fa a les seves obligacions en l'atenció a les persones acollides en establiment residencial, dictades pel Departament de Drets Socials a aquest efecte.

Així doncs, han de han de complir les obligacions contingues a la legislació sectorial, recollida en la normativa vigent:

- DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiment SAUPDs Socials.

<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2015/09/15/205>



- DECRET 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/1996/07/23/284>
- DECRET 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
<https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2010/10/11/142>
- En el cas de residències i/o llar residències per a persones amb discapacitat física i intel·lectual les condicions funcionals establertes al DECRET 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat,
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=405824>
- En el cas de llars residències per a persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental i/o centres social assimilats han de complir les condicions funcionals específiques que es preveuen a:

L'apartat A de l'annex 1 de l'ORDRE de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb disminució derivada de malaltia mental.
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=169106>
- I en tot allò que no quedi regulat per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i normativa que la desplega
<https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=415692>

14.2.1.B) En el cas dels centres socio-sanitaris:

En el cas de centres socio-sanitaris, han de complir les condicions funcionals establertes a la normativa vigent:

- Han de tenir l'autorització pertinent del Departament de Salut com a centre sanitari autoritzat, d'acord al DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7477/1639926.pdf>

14.2.2. Deures de l'Equip de professionals de referència de l'establiment SAUPD

Les funcions de l'equip PrR-establiment SAUPD, com a mínim, les següents:

1. Establir el primer contacte amb la persona amb discapacitat, la família o la persona de referència per identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
2. Elaborar, executar i avaluar el programa d'acolliment i d'intervenció de la persona amb discapacitat i la família.
3. 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.
4. 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.

5. Informar a la persona i famílies, i tramitar, si escau, sobre aspectes de suport a la capacitat jurídica, el document de voluntats anticipades (testament vital), així com també registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
6. Col·laborar, quan sigui necessari, en l'acompanyament i/o realització de tràmits necessaris per a la garantia de prestacions i/o serveis.
7. 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.
8. Col·laborar en la cerca dels recursos més adients per afavorir la sortida del SAUPD i trobar una solució definitiva a la situació de les persones; tasca que es realitzarà en coordinació amb els serveis socials bàsics.
9. Coordinar-se amb la resta de serveis i professionals que intervenen en el cas.
10. Activar, quan sigui necessari, i seguint el protocol, el servei complementari Kit d'acollida.
11. Activar, quan sigui necessari, i seguint el protocol, el servei complementari d'acompanyament i/o transport.
12. Aquest equip/professional ha d'estar disponible tot l'any, i **ser substituït el períodes de vacances** i/o possibles baixes mèdiques o absències del servei. Quan algun membre de l'equip/professional estigui de baixa mèdica, vacances i/o en absència del servei, caldrà indicar qui és la persona de l'establiment que assumeix la referència del cas.

14.2.3. Sistema de recollida i gestió de queixes i suggeriments de les persones usuàries del SAUPD:

- a) Les queixes i/o reclamacions són l'expressió de l'opinió de la persona usuària i/o interpersonal, 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'establiment SAUPD.
- 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'IMPD 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'establiment SAUPD rebi una queixa per escrit en relació a una de les places del SAUPD, d'acord amb el sistema formal establert, haurà de notificar-ho a l'equip de gestió del SAUPD 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'establiment SAUPD.
- i) La direcció, en el moment de recepció d'una queixa referent a una plaça del SAUPD, 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'establiment SAUPD serà sempre la persona responsable d'elaborar la proposta de resposta i pactar-la amb l'equip de gestió del SAUPD, 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'establiment SAUPD 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 de l'establiment SAUPD, aquesta restarà obligada a facilitar a usuaris i famílies els fulls d'instàncies municipals per tal de fer arribar la queixa a l'IMPD de l'Ajuntament de Barcelona.
- l) L'establiment SAUPD homologat per acollir persones del SAUPD farà arribar a la persona responsable del SAUPD 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 SAUPD, es seguirà el mateix procediment de registre i còpia de l'escrit.

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

14.2.5. Resta d'obligacions de l'empresa gestora de l'establiment SAUPD

L'Empresa gestora de l'establiment SAUPD homologat per acollir residents atesos pel SAUPD resta obligada durant la vigència del contracte a:

- 1) 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.
- 2) Notificar totes les incidències que es produeixin al centre i puguin tenir un impacte directe o indirecte sobre les persones ateses pel SAUPD; Les incidències es notificaran immediatament per telèfon, o per altres mitjans informàtics com l'e-mail, a la persona designada per l'IMPD, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït el fet.
- 3) Caldrà comunicar totes les incidències que es produeixin al centre en relació a les persones usuàries del SAUPD: altes, baixes, incidències referents a activitats, incidències referents a les persones usuàries, absències de la persona. En cap cas des de l'establiment SAUPD 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 SAUPD. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u omisió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre de la Generalitat de Catalunya i el seguiment del programa per part del Servei corresponent de l'Ajuntament de Barcelona, així com incorporar totes les mesures que estableixin al respecte les autoritats pertinents de salut.
- 7) Garantir mecanismes d'identificació dels/de les professionals davant les persones usuàries i d'altres instàncies amb les que s'hagin de coordinar, en funció del desenvolupament de la seva intervenció.
- 8) Garantir l'atenció de les persones derivades pel SAUPD, en habitacions que presentin les mateixes característiques que les habitacions tipus de l'establiment, 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).



- 9) Garantir els trasllats de la persones derivades pel SAUPD, amb o sense acompanyament segons calgui, tant per l'arribada a l'establiment SAUPD com per la marxa cap al centre definitiu, o també per realitzar aquelles gestions imprescindibles i/o visites mèdiques, sempre que aquests trasllats siguin impossibles de garantir per altres vies (servei d'acompanyament i/o transport descrit en el present document).
- 10) L'establiment SAUPD haurà de disposar d'un cens de persones usuàries, sempre actualitzat, on hi consti el seu emplaçament a l'establiment SAUPD. Aquest s'haurà de facilitar a l'equip referent del SAUPD de l'IMPD, sempre que aquests ho sol·liciti.
- 11) 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 de l'equipament. En aquests casos l'equipament SAUPD, haurà de facilitar a la persona responsable del SAUPD el cens detallat dels béns dipositats i les persones usuàries als que corresponen, si aquesta ho sol·licita.
- 12) 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 basat.
- 13) 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.
- 14) Informar sempre per escrit, i amb els documents acreditatius corresponents, del tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs.

Acreditar amb una declaració responsable conforme es compleixen les ràtios dels diferents perfils professionals que estableix la normativa vigent per als centres residencials privats i/o llars residències per a persones amb discapacitat de la cartera de serveis socials.

En el cas de centres socio-sanitaris acreditar amb una declaració jurada responsable conforme es compleixen les ràtios dels diferents perfils professionals que estableix la normativa vigent per als centres socio-sanitaris de la xarxa pública SISCAT.

La documentació referent a 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 podrà ser requerida pels organismes que l'IMPD designi a tal efecte i en el moment en que aquests ho considerin adient.

- 15) Presentar la còpia del reglament de funcionament intern quan sigui requerit per part de l'IMPD, quan s'estimi oportú.
- 16) En el moment d'adjudicació del contracte derivat o basat 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 dels establiments obligats. En cas de no tenir el consell constituït s'haurà de presentar el compromís de constitució abans de la signatura del contracte.



- 17) 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.

15. DRETS I OBLIGACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

15.1. L' Institut Municipal de Persones amb Discapacitat de l' Ajuntament de Barcelona gaudirà del dret de:

1. 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.
2. Sol·licitar amb la periodicitat i forma que es determini per part del servei de l'IMPD, les dades d'autonomia i de qualitat assistencial de les persones usuàries.
3. 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.
4. 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.
5. Podrà formar part del Consell de Participació mitjançant la persona responsable del SAUPD o aquella que designi l'IMPD. L'establiment SAUPD homologat haurà de notificar al servei del SAUPD cada vegada que es programi un consell de centre, per que la responsable del SAUPD determini l'opció d'assistir o no al consell.

15.2. Per altra banda l'Ajuntament de Barcelona es compromet a:

1. Cobrir el pagament del cost de la plaça d'acord amb el sistema de facturació, establert en el present plec.
2. Establir i emetre el corresponent pacte de servei amb cada usuari del SAUPD, 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.
3. Facilitar el logotip, i la resta d'elements d'imatge, de l'Ajuntament de Barcelona pels usos previstos en aquest plec.
4. 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.
5. 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.
6. Comunicar a l'empresa gestora de l'establiment homologat per atendre persones del SAUPD qualsevol deficiència que observi perquè sigui solucionada.

7. Fer arribar a l'establiment SAUPD el **Comunicat d'incidències a l'establiment SAUPD**¹⁴ per recollir les situacions en que es donen, per part de la persona ingressada des del SARUDP incompliments reiterats de les seves obligacions respecte l'establiment SAUPD, específicament quan aquests fets comporten risc per a la resta de persones i/o professionals de l'establiment SAUPD, d'acord a la clàusula 8.2 del present plec tècnic, i acordar el pla d'acció conjuntament amb l'establiment SAUPD.

16. 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'IMPD 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 establiment SAUPD homologats per oferir places del servei del SAUPD 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 (logotip) requereix de l'autorització prèvia de l'Ajuntament de Barcelona.

Qualsevol referència pública al SAUPD requerirà l'autorització prèvia de l'IMPD.

17. NORMATIVA APLICABLE

- La Constitució Espanyola, art. 39 pel qual s'estableix que "els serveis públics asseguruen la protecció social, econòmica i jurídica de la família". En aquest sentit, les Administracions Públiques han de dissenyar i proposar accions de resposta envers les necessitats de la societat, i garantir el benestar social, la qualitat de vida i l'autonomia.
- La Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, l'article 84.2.m) estableix les competències pròpies del municipis i l'article 87 determina els principis d'organització i funcionament i potestat normativa dels municipis.
- La Llei 7/1985, de 2 d'abril de Bases de Règim Local (LRBRL), atribueix als municipis de més de 20.000 habitants, la competència en la prestació de serveis socials. L'art. 25.2.e) determina a les competències pròpies dels municipis, estableix que els municipis tindran competència pròpia en "avaluació e informació, de situacions de necessitat social, i la atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social."
- Tanmateix, l'art. 26.1.c) de la LRBRL determina quins serveis obligatoris hauran de exigir-se en funció de la població. I l'art. 86.2 recull la forma de prestació d'activitats i serveis essencials, essent de forma directa o indirecta mitjançant la contractació pública.

¹⁴ **Comunicat d'incidències a l'establiment SAUPD**¹⁴ per recollir les situacions en que es donen, per part de la persona ingressada des del SAUPD incompliments reiterats de les seves obligacions respecte l'establiment SAUPD.



- El Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya (DOGC 3887, 20.05.03), determina la prestació dels serveis als seus articles 245-247; en concret l'article 247 estableix que els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local, regulant-lo.
- La Llei 12/2007, de Serveis Socials (LSSC), defineix els serveis socials com «el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans...» (preàmbul), i estableix que «les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona» (art . 3)
- Tanmateix, L'art. 17.a) estableix que correspon als serveis socials bàsics la funció de “detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial”. I l'art. 31. a), b), c), d) i e), en relació a les competències que tenen atribuïts els municipis per estudiar i detectar les necessitats en el seu territori, així com crear i gestionar serveis acomplint les funcions atribuïdes a l'article anterior.
- El Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'Atenció Social Primària, articles 8, 9, 10 i a l'annex II. Així com aquella legislació aplicable en matèria de centres d'estada limitada.
- I el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, on es determina el servei com a prestació garantida.
- DECRET 205/2015, de 15 de setembre, del règim d'autorització administrativa i de comunicació prèvia dels serveis socials i del Registre d'Entitats, Serveis i Establiment Socials.
- 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 el cas de residències i/o llar residències per a persones amb discapacitat física i intel·lectual les condicions funcionals establertes al DECRET 318/2006, de 25 de juliol, dels serveis d'acolliment residencial per a persones amb discapacitat,
- L'apartat A de l'annex 1 de l'ORDRE de 20 d'abril de 1998, per la qual s'estableix el Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb disminució derivada de malaltia mental.
- Decret 151/2017, de 17 d'octubre, pel qual s'estableixen els requisits i les garanties tecnosanitàries comunes dels centres i serveis sanitaris i els procediments per a la seva autorització i registre.
- Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

Barcelona, a la data de la signatura.

Vist i conforme,

Clara Santamaria Jordana
Tècnica responsable del SAUPD

Marta Serra Yerro
Cap del Departament de Promoció i Suport