

ANUNCIOS

DEPARTAMENTO DE DERECHOS SOCIALES

RESOLUCIÓN DSO/2865/2024, de 31 de julio, por la que se incluye en la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, el anexo 62, que regula el servicio de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias, en régimen de gestión delegada.

El artículo 166 del Estatuto de autonomía de Cataluña atribuye a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, que incluye, entre otros aspectos, la regulación y la ordenación de la actividad de servicios sociales, y la regulación y la ordenación de las entidades, los servicios y los establecimientos públicos y privados que prestan servicios sociales en Cataluña.

En uso de esta competencia, se aprobó la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, que en el artículo 2 configura un sistema público de servicios sociales, articulado a partir de una cartera de servicios sociales, integrado por los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados y concertados por la Administración. Todos estos servicios configuran la Red de Servicios Sociales de Atención Pública.

El artículo 70 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, establece que las entidades de iniciativa privada pueden formar parte de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, para lo cual deben estar acreditadas por la administración competente en materia de servicios sociales, y que el procedimiento para otorgar la acreditación se debe regular reglamentariamente.

Por otra parte, la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE, establece unos regímenes de contratación particulares para los servicios sociales y otros servicios específicos y reconoce una amplia libertad a los estados miembros para establecer, bajo los principios de publicidad, libre concurrencia y no discriminación, el régimen jurídico que consideren más adecuado a la naturaleza y finalidad de estos servicios, tanto de naturaleza contractual como no contractual.

De acuerdo con lo que prevé la mencionada Directiva, la disposición adicional tercera del Decreto ley 3/2016, de 31 de mayo, de medidas urgentes en materia de contratación pública, prescribe la aplicación de fórmulas no contractuales para gestionar los servicios sociales. En este sentido, el artículo 11.6 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, dispone que queda excluida de esta Ley la prestación de servicios sociales por parte de entidades privadas, siempre que esta se realice sin tener que suscribir contratos públicos, a través, entre otros medios, de la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todas las entidades que cumplan las condiciones que previamente haya fijado el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, y que este sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.

Dentro de este marco normativo, se ha aprobado el Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, que responde a la necesidad de regular el régimen jurídico de la acreditación de entidades de servicios sociales privadas exigible para que puedan ser proveedoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública y también de establecer el régimen jurídico del concierto social y la gestión delegada como sistema de provisión de los servicios sociales de la mencionada Red. Este sistema garantiza que las entidades de servicios sociales cumplan los estándares de calidad exigibles de tal modo que, con financiación, acceso y control públicos, y de acuerdo con los principios de transparencia, publicidad, concurrencia, igualdad y no discriminación, se pueda dar una respuesta eficaz, ágil, adecuada y de calidad a las necesidades de atención personalizada e integral de las personas, y al mismo tiempo dotar al sector de seguridad jurídica y de estabilidad y del reconocimiento laboral y social necesario de los colectivos profesionales.

La disposición adicional segunda del Decreto 69/2020, de 14 de julio, de acreditación, concierto social y gestión delegada en la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, faculta a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales, entre otros, para que dicte las disposiciones necesarias para desplegar y ejecutar el mencionado Decreto.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

En este sentido, el 21 de diciembre de 2020 se publicó la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, que regula el régimen jurídico de la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública mediante el concierto social y la gestión delegada, y establece los requisitos que deben cumplir todas las entidades de servicios sociales privadas a fin de que puedan concurrir libremente para ser proveedoras.

Esta Orden consta de una serie de anexos en los que se concretan las condiciones funcionales y materiales que se deben cumplir en la prestación de diferentes tipologías de servicios, en el marco de las disposiciones del Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, la Cartera de servicios sociales y la normativa vigente.

El punto 2 de la disposición adicional segunda de la misma Orden habilita a la persona titular del departamento competente en materia de servicios sociales para añadir a esta Orden y modificar, mediante resolución, los anexos que regulan las condiciones de ejecución que deben cumplir las entidades proveedoras de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, las cuales deben respetar en todo caso los mínimos de calidad establecidos en las normas reguladoras de estos servicios, y los criterios de provisión para cada tipología de servicio.

El Decreto 184/2022, de 10 de octubre, de denominación y determinación del ámbito de competencias de los departamentos en los que se organiza el Gobierno y la Administración de la Generalitat de Catalunya, atribuye al departamento competente en materia de servicios sociales las políticas de servicios, prestaciones y protección sociales.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de las facultades que me otorga el punto 2 de la disposición adicional de la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública,

Resuelvo:

Incluir en la Orden TSF/218/2020, de 16 de diciembre, para la provisión de los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, el anexo 62, relativo a las condiciones de ejecución de los servicios de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias, en régimen de gestión delegada, con el redactado que se anexa a esta Resolución.

Barcelona, 31 de julio de 2024

Carles Campuzano i Canadés
Consejero de Derechos Sociales

Anexo 62

Condiciones de ejecución de los servicios de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias, en régimen de gestión delegada.

En este anexo se incluyen los servicios de reinserción de la Cartera de servicios sociales siguientes:

- 1.2.8.2.3 Servicios de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias.
- 1.2.8.2.3.1 Servicio de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias, baja intensidad.
- 1.2.8.2.3.2 Servicio de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias, media intensidad.
- 1.2.8.2.3.3 Servicio de comunidad terapéutica para personas con drogodependencias, alta intensidad.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

Primera

Definición, objetivos, personas destinatarias, modalidades del servicio, funciones, servicios complementarios de carácter opcional y tiempo de estancia.

1.1. Definición

Es un servicio social especializado de acogida residencial, sustitutivo del hogar de forma transitoria, que, mediante un régimen de autogestión como herramienta socializadora, proporciona acogimiento, cuidados, vida comunitaria, intervención profesional y seguimiento de rehabilitación terapéutica a las personas con conductas adictivas durante su proceso de rehabilitación, con la finalidad de mejorar el control de la conducta adictiva y extinguirla, y avanzar en su desarrollo personal y en el proceso de integración social.

1.2. Objetivos

Ofrecer un entorno adecuado y adaptado a las necesidades de cada persona con el fin de motivar y favorecer los cambios personales indispensables para que se recupere. La intervención profesional en la comunidad terapéutica se basa en el modelo comunitario, en el que se configuran unas etapas de tratamiento que evolucionan hacia la consecución de cotas de responsabilidad personal y social más altas, y en el establecimiento de vínculos a partir de nuevos patrones de comunicación individuales y sociales. Es un proceso construido para alcanzar los objetivos de rehabilitación, de autonomía personal y de integración social con los que la persona se ha comprometido.

1.3. Personas destinatarias

El servicio de comunidad terapéutica se dirige a personas con adicciones que reciben tratamiento o seguimiento de un centro de atención y seguimiento (CAS) y que, para lograr los cambios esenciales para controlar la conducta adictiva y extinguirla, necesitan una intervención profesional intensiva en un entorno residencial, alejado de su entorno habitual, y por un tiempo determinado.

1.4. Modalidades del servicio

Se configuran tres programas de rehabilitación en comunidad terapéutica, que se determinan según la intensidad de las intervenciones que se llevan a cabo y la temporalidad.

En este sentido, los programas pueden ser de alta, media o baja intensidad, y se diferencian entre sí por el número de horas que intervienen las diferentes categorías profesionales, tal y como se describe en la Cartera de servicios sociales vigente, y por el tiempo de estancia que requiere el cumplimiento del programa de rehabilitación; los programas de alta intensidad duran menos y los programas de baja intensidad duran más.

Las intervenciones que se aplican en los distintos programas de comunidad terapéutica son, preferentemente, las siguientes:

- Programa de baja intensidad: intervenciones socioeducativas.
- Programa de intensidad media: intervenciones socioterapéuticas.
- Programa de alta intensidad: intervenciones psicoterapéuticas.

La entidad proveedora debe definir el tipo de programa que desarrolla, realizar una descripción funcional del servicio y especificar con concreción los objetivos de las intervenciones que planifica.

1.5. Funciones

Ofrecer un espacio residencial temporal con un trabajo psicosocioeducativo y terapéutico que permita poner fin a ciertas dinámicas personales, para facilitar el proceso de consecución de una vida autónoma. Sus funciones principales se centran en potenciar una mejora en los ámbitos personal, relacional, laboral, formativo y de autogestión económica y administrativa, así como en cubrir las necesidades habitacionales para promover la reincorporación en el medio familiar o en un entorno social adecuado. Estas funciones son las siguientes:

- Ofrecer alojamiento y convivencia.
- Llevar a cabo un análisis psicosocial de la situación en la que vive la persona.
- Fomentar el vínculo de la persona con el servicio y la adhesión a los tratamientos.
- Abordar la problemática psicológica, social, laboral y judicial subyacente.
- Procurar que la persona se responsabilice de su salud y de su vida.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

- Elaborar el plan de tratamiento individual (PTI).
- Apoyar en la ejecución y el seguimiento del plan de tratamiento individual.
- Coordinar actuaciones con otros servicios especializados, de atención primaria o comunitarios.
- Ofrecer herramientas para adquirir habilidades y responsabilidades personales.
- Aplicar estrategias para implicar las familias y las redes de apoyo en los procesos de recuperación.
- Fomentar la participación activa de la persona en actividades del centro y en el ámbito comunitario.
- Trabajar en la sensibilización social hacia las personas con adicciones y promover su integración social.
- Desarrollar estas funciones mediante las siguientes intervenciones básicas:
 - Valoración de la situación y de las necesidades de la persona.
 - Elaboración, actualización y seguimiento del plan de tratamiento individual.
 - Establecimiento de pautas de acogida y dinámicas de grupo.
 - Alojamiento y alimentación básica.
 - Supervisión y apoyo para el cuidado personal en la actividad de la vida diaria (higiene personal, limpieza y mantenimiento del espacio de convivencia, actividades de lavandería, y cuidado de la ropa personal y del menaje del hogar).
 - Apoyo y acompañamiento psicológico y gestión de las emociones.
 - Supervisión y asesoramiento en el mantenimiento de la abstinencia y el control o la extinción de la conducta adictiva, y atención en situaciones de crisis.
 - Apoyo y acompañamiento en acciones de educación para la salud (conciencia de la enfermedad, prevención de recaídas, y prevención de conductas de riesgo y riesgos secundarios en los tratamientos).
 - Formación para adquirir hábitos de vida saludable.
 - Asesoramiento y seguimiento en el desarrollo de la autorresponsabilidad personal y convivencial (autocuidado, autocontrol, autoconocimiento, autoprotección, socialización y resolución de conflictos).
 - Apoyo y fomento de las habilidades y capacidades ocupacionales, laborales y de ocupación significativa del tiempo.
 - Acompañamiento en procesos de incorporación en la actividad de la vida comunitaria (participación).
 - Intervención terapéutica individual y grupal (vínculos personales, terapéuticos y de adhesión al tratamiento en el proceso de rehabilitación).
 - Intervención con la familia y acompañamiento en la creación de vínculos familiares, si es pertinente.
 - Coordinación entre redes para la continuidad de la atención.
 - Evaluación de resultados.
 - Evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias y de los familiares.
 - Formación continua de los profesionales y del equipo.
 - Traslado médico de urgencias con acompañamiento, si es pertinente.

1.6. Servicios complementarios de carácter opcional

Se entienden por servicios complementarios de carácter opcional las intervenciones que no se incluyen en el apartado anterior, consideradas no necesarias para proveer los servicios básicos, a las cuales la persona puede optar de forma voluntaria e individual. En este caso, pueden ser las siguientes:

- Provisión de productos personales no genéricos o básicos (utensilios de higiene personal no genéricos, ropa, gafas, etc.).
- Asistencia jurídica.
- Transporte para llevar a cabo actividades (que no formen parte de las intervenciones o de los servicios

básicos).

- Otros que se puedan acordar con la persona o su familia en el marco del plan de tratamiento individual.

La entidad debe determinar, describir e indicar en el tablón de anuncios del centro y en un espacio concurrido los precios de los servicios complementarios y opcionales. Se pueden modificar, ampliar o suprimir mediante la comunicación al usuario, al familiar de referencia o al representante legal y con un aviso en el tablón de anuncios.

Los servicios adicionales de carácter opcional se deben contratar con la persona usuaria según el contrato asistencial.

La entidad proveedora del servicio debe garantizar los servicios complementarios a los cuales han optado las personas usuarias del centro, con las mismas condiciones de disfrute que han tenido hasta ahora.

1.7. Tiempo de estancia en el servicio

El tiempo de estancia en una comunidad terapéutica de adicciones es de entre seis meses y dos años, y depende del tipo de programa que ofrece (intensidad alta, media o baja) y de los objetivos del plan de tratamiento individual que se hayan establecido con la persona usuaria del servicio.

Segunda

Acceso al servicio y plan de tratamiento individual

2.1 Acceso al servicio

El acceso al servicio de comunidad terapéutica se produce por indicación de un centro de atención y seguimiento (CAS) de la Red de Atención de las Drogodependencias.

Los requisitos que debe cumplir la persona para acceder al servicio son los siguientes:

- Tener más de 18 años.
- Tener residencia en Cataluña, en las condiciones que establece la normativa vigente.
- Ser derivada por un trabajador o una trabajadora social del centro de atención y seguimiento de referencia.

Este servicio se otorga a solicitud de la persona interesada, la cual se debe dirigir a los órganos gestores correspondientes del departamento competente en materia de servicios sociales. Esta solicitud debe incorporar un informe de derivación del profesional de referencia del centro de atención y seguimiento que ha indicado la prestación del servicio.

El procedimiento de provisión de este servicio se debe ajustar a la normativa aplicable en materia de provisión de servicios.

2.2 Plan de tratamiento individual

El plan de tratamiento individual (PTI) es un documento de compromiso de la persona consigo misma, con el apoyo del equipo técnico e interdisciplinario del servicio.

Este documento se debe incorporar al expediente personal.

El equipo técnico debe revisar el plan de tratamiento individual periódicamente, siempre que sea necesario teniendo en cuenta la situación psicosocial que se presente y, en todo caso, como mínimo cada 12 meses.

En el plan de tratamiento individual se deben establecer los objetivos, las áreas de intervención, las acciones y las actividades de promoción de la autonomía personal y de autorresponsabilidad que se hayan acordado con la persona, y que se hayan elaborado a partir de la valoración inicial de su desarrollo, las interrelaciones sociales, las habilidades, las potencialidades, los deseos y las necesidades detectadas.

El plan de tratamiento individual debe contener, al menos, los apartados siguientes:

- Valoración inicial de las necesidades personales y sociales.
- Objetivos y áreas de intervención.
- Tipo de intervención que se debe llevar a cabo (acciones y actividades).

CVE-DOGC-B-24214103-2024

- Profesional responsable de la atención de la persona usuaria.
- Fecha de realización y fecha de la siguiente revisión.
- Evaluación de resultados.

Tercera

Derechos y deberes de las personas beneficiarias del servicio.

3.1 La entidad está obligada a velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias que se reconocen en la legislación y, especialmente, los recogidos en la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

Estos derechos, entre otros, son los siguientes:

- a) Derecho a ser tratadas por el personal del establecimiento con absoluta consideración por su dignidad humana.
- b) Derecho a ser respetadas en lo que se refiere a su intimidad y privacidad en las acciones de la vida cotidiana.
- c) Derecho a ser tratadas con respeto y, siempre que sea posible, de acuerdo con sus convicciones culturales, religiosas o filosóficas particulares.
- d) Derecho a recibir información general del centro en relación con los aspectos que las conciernen.
- e) Derecho a mantener la privacidad mediante el secreto profesional de todos los datos propios que no sea necesario que el personal o el resto de personas usuarias conozcan.
- f) Derecho a que se tenga en cuenta su situación personal y familiar.
- g) Derecho a presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento del establecimiento y que estos se estudien y contesten.
- h) Derecho a conocer, tanto por parte de las personas usuarias como de sus familias, estos derechos, a que se divulguen ampliamente entre el personal del establecimiento y el resto de las personas usuarias, y que se respeten.
- i) Derecho a recibir voluntariamente el servicio social.
- j) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, salvo que exista un peligro inminente para su seguridad física o para la de terceras personas. En este último caso, las actuaciones que se efectúen se deben justificar documentalmente en el expediente asistencial de la persona usuaria.
- k) Derecho a comunicar y recibir libremente información por cualquier medio de difusión accesible.
- l) Derecho a acceder a la atención social, sanitaria, farmacéutica, psicológica, educativa y cultural, y, en general, a la atención de todas las necesidades personales, para lograr un desarrollo personal adecuado.

3.2 La entidad debe garantizar también los derechos lingüísticos de las personas usuarias, en los términos que establece la normativa vigente aplicable, y, particularmente, el derecho a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que escojan en su condición de personas usuarias o consumidoras de bienes, productos y servicios.

3.3 La persona usuaria y su familia deben observar las normas de funcionamiento y convivencia y cuidar de su propia salud, en los términos que se prevén en el contrato asistencial que debe formalizar la entidad prestamista del servicio, así como el resto de deberes que recoge el artículo 13 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, como:

- a) Facilitar datos veraces e imprescindibles para valorar y atender la situación.
- b) Cumplir los acuerdos y comprometerse con los planes de atención y las orientaciones de los profesionales.
- c) Comunicar los cambios en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- d) Comparecer ante la Administración cuando se le requiera.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

e) Comportarse con respeto, tolerancia y colaboración con el fin de facilitar la convivencia y la resolución de problemas.

f) Cumplir las normas del centro y respetar las instalaciones.

g) Cumplir los otros deberes que establezca la normativa.

h) Cumplir sus obligaciones económicas derivadas de la prestación del servicio, si procede.

3.4 Se debe dar publicidad en el tablón de anuncios de los derechos y deberes tanto de la entidad como de las personas usuarias.

Cuarta

Recursos humanos

4.1 Disposiciones generales

4.1.1 Para la prestación del servicio, el establecimiento debe disponer de los medios personales necesarios para cubrir el horario y lograr los objetivos que establece este apartado, y garantizar la atención de las personas usuarias.

En todo momento se debe garantizar la presencia física continuada, tal y como establece el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

4.1.2 Todo el personal que la entidad contrate para cumplir esta prestación debe estar a su cargo, si bien la entidad puede subcontratar la prestación de servicios, que debe estar en plantilla, siempre que lo autorice el departamento competente en materia de servicios sociales, a excepción del personal de atención directa. Sin embargo, tal y como prevé el artículo 27.3 del Decreto 69/2020, de 14 de julio, solo pueden ser objeto de subcontratación a terceros los servicios con la autorización previa de la administración competente, si así lo prevé expresamente la convocatoria y si se garantizan a la persona usuaria la atención personalizada e integral, el arraigo en torno a la atención social, el derecho de elección y la continuidad en la atención y la calidad del servicio.

4.1.3 La entidad está obligada, en cuanto al personal que designe para la prestación del servicio, a cumplir las disposiciones vigentes, especialmente en materia de legislación laboral, de Seguridad Social, fiscal, sanitaria, de seguridad y salud laboral y de protección de datos, así como las que se promulguen durante su ejecución, y demás condiciones especificadas en este anexo. Asimismo, debe velar por la formación de todo su personal y promoverla.

4.1.4 La entidad es la responsable de seleccionar y formar al personal y de efectuar las actividades de reciclaje profesional. En cualquier caso, el personal de atención directa debe ser seleccionado, como condición básica, por su madurez personal y debe disponer de una formación técnica que cubra, como mínimo, los perfiles profesionales establecidos en la plantilla de recursos humanos.

4.1.5 La entidad debe disponer de un programa anual de formación continua y de actualización sobre las técnicas de atención a las personas usuarias, dirigido a los profesionales del centro en sus diferentes ámbitos de actuación, y debe aplicarlo.

4.1.6 La entidad se compromete a cubrir los puestos de trabajo en caso de ausencia por enfermedad, sanciones, bajas del personal, periodos de vacaciones u otras causas análogas. Se debe implantar un programa de prevención del absentismo y de seguimiento de las bajas.

4.1.7 En caso de accidentes o perjuicios de cualquier tipo que afecten a los trabajadores y las trabajadoras a causa del ejercicio de sus tareas, la entidad debe cumplir lo que disponen las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que ello repercuta en modo alguno en el departamento competente en materia de servicios sociales.

4.2 Perfiles profesionales de atención directa

4.2.1 Se consideran personal de atención directa los y las profesionales con la titulación adecuada para dar atención personal, psicológica y social, además de la persona con funciones de dirección o coordinación del servicio.

El personal de atención directa puede ser contratado para uno o más servicios. En cualquier caso, debe estar bien especificado el tiempo de dedicación a cada uno de estos servicios y no podrá coincidir en el mismo horario la prestación de dos o más servicios.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

Las comunidades terapéuticas ofrecen atención directa durante las 24 horas del día los 365 días del año.

4.2.2 Para llevar a cabo las funciones del servicio, se debe disponer de los perfiles profesionales siguientes, según la Cartera de servicios sociales:

- Director/a técnico/a
- Médico/a
- Psicólogo/a
- Diplomado/a en enfermería
- Trabajador/a social
- Monitor/a

El apoyo social, psicológico y médico se realizará de forma directa por parte de la entidad o bien de forma externa por parte de los centros de atención y seguimiento de referencia.

La comunidad terapéutica de adicciones debe disponer de un equipo de profesionales de atención directa con las titulaciones universitarias correspondientes, en el caso de los perfiles de psicólogo/a, pedagogo/a, educador/a social y trabajador/a social, y con la formación correspondiente a los ciclos formativos de grado superior o medio, en el caso del integrador/a social u ocupaciones similares. Además, todas las personas que constituyen el equipo deben tener conocimientos o experiencia en adicciones.

De acuerdo con lo que prevé el Decreto 142/2010, de 11 de octubre, por el que se aprueba la Cartera de servicios sociales 2010-2011, las ratios de profesionales según la modalidad del servicio son las siguientes:

- Ratio de la comunidad terapéutica de baja intensidad: por cada unidad de 30 usuarios/as, 243 h/semana de un profesional de atención directa, con una ratio de 0,20.
- Ratio de la comunidad terapéutica de intensidad media: por cada unidad de 30 usuarios/as, 343 h/semana de un profesional de atención directa, con una ratio de 0,29.
- Ratio de la comunidad terapéutica de alta intensidad: por cada unidad de 30 usuarios/as, 426 h/semana de un profesional de atención directa, con una ratio de 0,36.

La función de dirección o de coordinación del centro se puede compartir con las funciones de uno de los profesionales del equipo con titulación universitaria.

La comunidad terapéutica puede disponer de la ayuda de colaboradores externos profesionales y de administración, y también de voluntarios y estudiantes en prácticas.

El personal que debe manipular alimentos debe disponer de las acreditaciones legales exigibles.

En todo momento se debe garantizar la presencia física de profesionales suficientes para dar el servicio a las personas atendidas. La presencia física de profesionales nunca debe ser inferior a dos profesionales de atención directa o de dirección o coordinación.

La atención de uno de estos profesionales también se debe mantener cuando el servicio no llegue a las 30 plazas ocupadas, si bien en la jornada proporcional a las horas globales de estancia de las personas usuarias. Por encima de las 30 plazas ocupadas, también se debe incrementar proporcionalmente la presencia de los mencionados profesionales o técnicos.

Quinta

Obligaciones de la entidad

La entidad proveedora del servicio está obligada, durante la vigencia de la gestión integral del centro, a:

5.1. Prestar el servicio en las mejores condiciones posibles y con la necesaria continuidad, de acuerdo con los principios éticos, de buena praxis y diligencia, así como garantizar una atención integral de calidad, con confort y seguridad y cumpliendo estrictamente las condiciones y las disposiciones legales que le son aplicables.

5.2. Cumplir la normativa vigente aplicable en lo que se refiere a la libertad de ingreso y la protección de las personas pendientes de la valoración de incapacitación jurídica, así como las instrucciones que dicte el departamento competente en materia de servicios sociales a tales efectos.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

5.3. Velar por el respeto de los derechos de las personas usuarias que establece la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, así como los que recoge la Ley orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de autonomía de Cataluña, según la cual todas las personas tienen derecho a ser atendidas verbalmente y por escrito en la lengua oficial que elijan en su condición de usuarias o consumidoras de bienes, productos y servicios.

Las entidades, las empresas y los establecimientos abiertos al público en Cataluña están sujetos al deber de disponibilidad lingüística en los términos que establecen las leyes.

5.4. Respetar la representación exterior del departamento competente en materia de servicios sociales que se le otorga mediante la asignación de los servicios.

5.5. Requerir una autorización previa del servicio de recursos propios del órgano competente en materia de servicios sociales en cuanto a cualquier propuesta de cambio que pueda modificar o hacer disminuir el funcionamiento del servicio o del centro y, especialmente, todo lo que afecte a las condiciones de ejecución de este anexo.

5.6. Cumplir las normas de identificación visual en toda la documentación de los servicios públicos de titularidad del departamento competente en materia de servicios sociales gestionados por una entidad, de acuerdo con lo que establece el Programa de identificación visual (identitatcorporativa.gencat.cat).

5.7. Contratar y mantener vigente una póliza de seguros que cubra su responsabilidad civil y la del personal a su servicio. La póliza se debe contratar por sumas aseguradas mínimas de 300.000 euros por víctima y de 600.000 euros por siniestro.

5.8. Solicitar todas las autorizaciones, registros y catalogaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades que se deban llevar a cabo y abonar todos los impuestos, gravámenes y arbitrios que afecten a la actividad objeto de la gestión.

5.9. Facilitar en todo momento la actuación del Servicio de Inspección y Registro del departamento competente en materia de servicios sociales y el seguimiento del servicio por parte del órgano competente en materia de servicios sociales, además de proporcionar toda la información que se le requiera.

5.10. Garantizar los servicios mínimos establecidos en caso de huelga o situaciones análogas.

5.11. Cumplir con rigor lo que dispone esta Orden de provisión de servicios sociales. La falta de cumplimiento de esta obligación puede motivar el inicio de un proceso informativo y, si procede, la resolución anticipada de la gestión delegada.

5.12. Efectuar un uso diligente del equipamiento y de los bienes, y no limitarlos ni destinarlos a otras finalidades que no sean las que prevé este anexo o a las que corresponden a su naturaleza.

5.13. Aplicar la normativa en materia de protección del medio ambiente, en la ejecución de esta provisión.

5.14. Establecer los mecanismos de información y de participación de las personas usuarias o de sus representantes legales.

5.15. Adoptar las condiciones de accesibilidad de acuerdo con la Ley 13/2014, de 30 de octubre, de accesibilidad, y su desarrollo reglamentario.

5.16. Estar al corriente de las obligaciones tributarias ante la Generalitat y el Estado y de las obligaciones con la Seguridad Social. A fin de que el departamento o administración competente pueda hacer las consultas pertinentes, se requiere la autorización explícita de la entidad y, en caso de no dar la autorización, se deberán presentar los certificados correspondientes. Asimismo, se deberá aportar toda la documentación que se le requiera.

5.17. Entregar recibos mensuales a todas las personas atendidas, por el importe total y desglosado, de acuerdo con las aportaciones económicas de los contratos asistenciales. Los importes de los servicios adicionales se deben presentar de forma clara y desglosada. La entidad debe establecer un sistema de control y seguimiento del pago de las contraprestaciones de las personas usuarias.

5.18. Disponer, para cada servicio, de la documentación indicada a continuación y acreditarla a requerimiento de la Administración:

a) Los estados financieros anuales auditados.

b) El justificante de pago de la póliza de seguro de responsabilidad civil del año en curso.

Esta documentación se puede requerir a partir del año siguiente al de la formalización de la provisión y en los

CVE-DOGC-B-24214103-2024

años sucesivos durante el periodo de vigencia. El órgano competente en materia de provisión de servicios puede efectuar, en cualquier momento, las comprobaciones que considere adecuadas sobre la veracidad de la documentación, así como comprobar el sistema de gestión o mejora de la calidad, tanto a través de sus propios órganos como por medio del órgano competente en materia de inspección.

5.19. Disponer, antes del 30 de junio de cada año, de la memoria de gestión del año anterior y la auditoría económica, firmada y validada. El órgano competente en materia de servicios sociales puede requerir esta documentación en cualquier momento y puede efectuar las comprobaciones que considere adecuadas sobre la veracidad de la documentación presentada, así como comprobar el sistema de gestión o mejora de la calidad.

5.20. Disponer de un sistema informático para la gestión integral del centro.

5.21. Elaborar el plan de emergencia del centro, realizar su implantación e informar a las personas usuarias, familiares y trabajadores. El plan de emergencia debe contener la información de la Guía para el desarrollo del Plan de emergencia contra incendios y de evacuación en los locales y edificios, según la normativa aplicable en materia de protección civil de Cataluña.

5.22. Incorporar la perspectiva de género en la elaboración y presentación del trabajo contratado, así como en la prestación del servicio, y evitar los elementos de discriminación sexista del uso del lenguaje y de la imagen.

Garantizar los derechos de las personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero e intersexuales, promover la igualdad y erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia.

5.23. Utilizar el catalán en las relaciones con la Administración de la Generalitat derivadas de la ejecución del objeto de la provisión, y también en los letreros, las publicaciones, los avisos y en el resto de las comunicaciones de carácter general que se deriven de la ejecución de las prestaciones objeto de la provisión.

5.24. Cumplir lo que establece la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y la normativa de desarrollo, en relación con los datos personales a los que tenga acceso durante la vigencia de la gestión del servicio.

5.25. Subrogar al personal que está prestando los servicios en el centro y que se pondrá a disposición de la entidad proveedora del servicio. Este personal, así como el personal que la entidad contrate, no tendrá ningún vínculo ni dependencia con la Administración.

5.26. Se deben facilitar al máximo las salidas de la persona usuaria, así como las visitas de los familiares o conocidos. El horario de visitas debe ser amplio, flexible y adecuado a las necesidades individuales y colectivas. En ningún caso puede ser inferior a 10 horas diarias, salvo los casos en los que haya contraindicación del equipo técnico.

5.27. Se debe establecer un horario de información a la persona usuaria, a los familiares o a las personas obligadas por parte de la persona responsable de la dirección y de otros profesionales del centro.

5.28. Se debe prestar el servicio de manutención y comedor, de acuerdo con las prescripciones médicas precisas, especificadas en el protocolo de alimentación. Asimismo, se deben establecer y publicar en el lugar adecuado los menús programados para el mes, divididos por semanas, de forma que las personas usuarias tengan conocimiento del menú del día. La calidad alimentaria de los productos se debe ajustar al suministro de productos de producción agraria controlada y de productos alimenticios de proximidad, frescos y de temporada.

5.29. Promover e implementar las actividades necesarias para mantener el máximo nivel de integración social de las personas usuarias en el centro, en su entorno, en sus relaciones personales y familiares y en su relación con la comunidad.

5.30. Adherirse a los principios éticos y de conducta a los cuales deben adecuar su actividad en la prestación de los servicios, de acuerdo con las previsiones que contiene la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Cualquier excepción a la normativa aplicable debe ser autorizada expresamente por el departamento competente en materia de servicios sociales.

5.31. Asumir los riesgos económicos y las responsabilidades de los daños, perjuicios y accidentes que, en su caso, tengan lugar, incluyendo los ocasionados por el personal y las personas usuarias durante el desarrollo del servicio.

5.32. Cumplir estrictamente con el proyecto de gestión del servicio y el plan de calidad presentado en el proceso de la provisión del servicio. La falta de cumplimiento de esta obligación puede motivar el inicio de un proceso informativo y, si procede, la resolución de la provisión.

5.33 Aportar, a requerimiento de la Administración, la información funcional, asistencial, económica, estadística, datos del personal, los indicadores de gestión y demás documentación que se determine para el

CVE-DOGC-B-24214103-2024

seguimiento de la prestación del servicio.

5.34. El centro deberá custodiar la correspondencia, los oficios e informes que se tramiten entre el departamento competente en materia de servicios sociales y el equipamiento social, y también todos los documentos referentes a las personas atendidas.

5.35. Poner en conocimiento del órgano competente en materia de provisión de servicios cualquier comunicado de prensa o la aparición en los medios de comunicación que la entidad lleve a cabo en lo que se refiere a la prestación del servicio.

Sexta

Organización funcional

6.1 El establecimiento debe cumplir las condiciones funcionales que establece el Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

6.2 Los servicios objeto de la gestión delegada deben disponer de un reglamento de régimen interno (de acuerdo con lo que prevé el Decreto 284/1996, de 23 de julio), elaborado con la participación de las personas usuarias, de sus representantes y de los profesionales que intervienen en las actividades. Una copia de este reglamento se debe entregar a las personas usuarias en el momento de ingresar en el servicio residencial y otra se debe exponer en un lugar bien visible del establecimiento.

6.3 De acuerdo con lo que establece el Decreto 284/1996, de 23 de julio, se debe disponer de un tablón de anuncios, en un sitio visible, en el que se exponga:

- a) La autorización del establecimiento o servicio.
- b) El reglamento de régimen interno.
- c) El organigrama del establecimiento, en el que se muestren las diferentes áreas funcionales y los diversos servicios del establecimiento, sus responsables y su dependencia organizativa.
- d) El horario de atención a las personas usuarias y a sus familiares por parte de la dirección técnica.
- e) Los derechos y deberes de las personas usuarias.
- f) El horario de información a los familiares por parte de las personas responsables de las diferentes áreas de asistencia.
- g) El horario de visitas.
- h) La organización horaria de los servicios generales que se prestan, como los horarios de los servicios de comedor, si procede.
- i) El calendario semanal y mensual con el horario de las actividades.
- j) Las instrucciones para casos de emergencia.
- k) Los precios de los servicios opcionales, si es pertinente.
- l) Un aviso sobre la disponibilidad de hojas de reclamación y sobre la posibilidad de reclamar directamente al departamento competente en materia de servicios sociales.
- m) El calendario anual de las actividades.
- n) Cualquier otra instrucción o notificación que dicte la Administración y de la cual se haya ordenado la publicación en el tablón de anuncios.

6.4 Para cada persona usuaria se debe confeccionar un programa de atención individual.

6.5 Se debe elaborar un programa de actividades, con el calendario, los métodos, las técnicas de ejecución y los sistemas de evaluación, dirigidas a la atención de las personas usuarias del servicio, así como a la consecución de su máximo nivel de integración social en su entorno, en sus relaciones personales y familiares y en su relación con la comunidad, de acuerdo con el Decreto 284/1996, de 23 de julio.

6.6 Se debe tener a disposición de las personas usuarias y de sus familiares las hojas normalizadas de reclamaciones del departamento competente en materia de servicios sociales.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

6.7 Todos los servicios deben disponer de un libro de registros asistidos, de acuerdo con el Decreto 284/1996, de 23 de julio.

6.8 Se debe formalizar, con cada una de las personas usuarias, el correspondiente contrato de asistencia personal que establece el departamento competente en materia de servicios sociales, que recoge el contenido obligatorio de las partes de acuerdo con el Decreto 284/1996, de 23 de julio.

En cualquier caso, en cuanto a las personas usuarias, las condiciones del contrato de asistencia personal prevalecen sobre el contenido del reglamento de régimen interno del centro.

6.9 De acuerdo con el Decreto 202/2009, de 22 de diciembre, de los órganos de participación y de coordinación del Sistema Catalán de Servicios Sociales, debe haber un consejo de participación.

Séptima

Edificio e instalaciones

La entidad gestora de los servicios durante la vigencia de la gestión integral del centro está obligada a:

7.1. Hacerse cargo del coste de todos los suministros (agua, energía eléctrica, gas, teléfono, etc.) necesarios para llevar a cabo los servicios, así como de los gastos de mantenimiento preventivo y correctivo para mantener en buen uso las instalaciones y los subsistemas constructivos y conservar su nivel de calidad.

7.2. Mantener en buen estado de uso y conservación el equipamiento, el mobiliario, los electrodomésticos de cocina y lavandería y las ayudas técnicas que existan en el centro en el momento del inicio de su gestión, y asumir las reparaciones, los repasos y el mantenimiento de todos los elementos que tengan a su cargo.

No obstante, cuando la reparación de los elementos no sea posible y deban ser sustituidos, la entidad gestora de los servicios trasladará esta necesidad al departamento competente en materia de servicios sociales, que, si procede, tramitará una nueva adquisición.

En relación con el equipamiento de menaje, lencería (ropa de cama, toallas, entre otros) y el material clínico básico, la entidad se debe hacer cargo de reponerlo y renovarlo, además mantenerlo y conservarlo.

7.3. Asumir los riesgos económicos y las responsabilidades de los daños, perjuicios y accidentes que puedan afectar al edificio, las instalaciones, los aparatos y otros elementos que son propiedad del departamento competente en materia de servicios sociales, a consecuencia de un uso inadecuado por parte de la entidad, de su personal o de las personas usuarias, y satisfacer la indemnización procedente por las pérdidas que se produzcan.

7.4. Solicitar una autorización previa al departamento competente en materia de servicios sociales con el fin de efectuar reparaciones extraordinarias o de introducir modificaciones en las obras o instalaciones existentes al inicio de la prestación del servicio, las cuales permanecerán en beneficio del departamento competente en materia de servicios sociales.

7.5. Comunicar al departamento competente en materia de servicios sociales, mediante los servicios territoriales, cualquier incidencia que pueda vulnerar la legislación y lesionar, perjudicar o hacer disminuir el funcionamiento del servicio o del establecimiento.

7.6. Asumir los riesgos económicos y las responsabilidades de los daños, perjuicios y accidentes que puedan tener lugar, incluyendo los que sean ocasionados por el personal y por las personas usuarias durante la vigencia de la gestión delegada.

7.7. Presentar anualmente el certificado del buen estado de todo el inventario inicial del centro y su plan de mantenimiento preventivo y correctivo.

7.8. Devolver, en el plazo de la vigencia de la gestión delegada del centro, las instalaciones, el material, los aparatos y otros elementos del establecimiento en buen estado y según el inventario elaborado, que la entidad gestora del centro debe tener al día, y hacer constar el material que se ha ido actualizando con la fecha concreta.

7.9. Las entidades y personas con servicios acreditados y centros asignados deben cumplir los requerimientos en materia de mantenimiento que se recogen en el documento de planes de mantenimiento preventivo y correctivo personalizados para cada centro asignado.

7.10. En el caso de tener que custodiar medicación, esta debe estar debidamente guardada en un armario o, cuando sea necesario, en la nevera, fuera del alcance de las personas usuarias o las personas visitantes.

CVE-DOGC-B-24214103-2024

7.11. También se pueden realizar actividades en otros espacios comunitarios ubicados fuera del servicio siempre que sean necesarias para alcanzar los objetivos que se definan en los planes de tratamiento individuales.

Octava

Facultades de la Administración

Durante la vigencia de la gestión delegada, el departamento competente en materia de servicios sociales tiene las siguientes facultades:

- 8.1. Interpretar el marco normativo y la regulación en materia de servicios sociales y, a la vez, resolver las dudas que puedan surgir en cuanto a su cumplimiento.
- 8.2. Modificar, por motivos de interés público, las características del servicio asignado, así como suspender su ejecución, e indemnizar, si procede, por los daños y perjuicios causados, de acuerdo con los términos que establece la legislación vigente.
- 8.3. Resolver de forma anticipada, por razones de interés público, la gestión delegada de acuerdo con los términos y el procedimiento que establece la legislación vigente.
- 8.4. Exigir la adopción de medidas concretas y eficaces para restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, en el supuesto de que la empresa gestora incurra en actos y omisiones que puedan interrumpir el funcionamiento normal del servicio o el cumplimiento de los programas de trabajo, sin perjuicio de lo que establece la legislación vigente.
- 8.5. Ejercer el seguimiento del servicio: controlar y evaluar permanentemente la gestión del servicio, la calidad asistencial y los resultados.
- 8.6. Dictar las órdenes e instrucciones necesarias para el cumplimiento de la gestión delegada.
- 8.7. Comunicar a la entidad prestamista del servicio cualquier deficiencia que observe para que se resuelva o se repare.
- 8.8. Verificar y comprobar el proyecto de funcionamiento, el reglamento de régimen interno y la memoria anual de la gestión efectuada para que se adecue a las líneas de actuación del órgano competente en materia de servicios sociales.
- 8.9. Solicitar a la entidad gestora del servicio toda la documentación necesaria para comprobar la buena marcha y el funcionamiento del servicio, así como la relativa al personal que presta o ha prestado sus servicios al equipamiento.
- 8.10. Aplicar las sanciones que la Inspección de Servicios Sociales determine en ejercicio de sus funciones, derivadas del incumplimiento del artículo 92 de la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales.

Novena

Régimen económico

- 9.1. El precio de la gestión delegada se establece en función del coste de referencia de la Cartera de servicios sociales o de las disposiciones que se han dictado a este efecto según la tipología de servicio, adaptado a las características específicas de cada servicio y establecimiento social.
- 9.2. Durante toda la vigencia de la gestión delegada, se debe garantizar la aplicación y el mantenimiento de las condiciones laborales que establezca el convenio, así como el cobro puntual de las retribuciones.
- 9.3. El sistema de facturación lo determina el departamento competente en materia de servicios sociales.

Décima

Copago de la persona usuaria

- 10.1. La persona usuaria está obligada a efectuar un copago hasta el momento de su baja definitiva del centro.
- 10.2. La entidad gestora no está autorizada a recibir ningún tipo de pago de las personas atendidas en

CVE-DOGC-B-24214103-2024

compensación de las prestaciones que lleve a cabo, salvo los servicios opcionales.

10.3. La dirección técnica del establecimiento debe velar por que se cumpla la normativa en relación con el resarcimiento de la parte de los ingresos económicos que debe aportar la persona con una problemática social derivada de una enfermedad mental en concepto de copago del servicio correspondiente, y debe colaborar con el departamento correspondiente a fin de que la persona usuaria cumpla este deber.

10.4. El copago que lleve a cabo la persona usuaria por la prestación del servicio se hará según lo que establece la legislación vigente de la Generalitat de Catalunya.

10.5. En caso de plazas reservadas, la persona usuaria debe efectuar el copago correspondiente, pero se podrá deducir, si procede, el coste de la alimentación. Así, la persona residente que abone el total del precio público vigente podrá solicitar que se le deduzca el coste variable de la alimentación. En caso de que el copago correspondiente asignado no corresponda al total del precio público vigente, se calculará la parte proporcional según su copago.

10.6. Los precios de los servicios opcionales para la persona usuaria, si los hubiere (peluquería de hombre y mujer, podología y cafetería), se deben ajustar a los que determina anualmente el departamento competente en materia de servicios sociales y se debe informar de ellos en el tablón de anuncios del centro. La entidad debe entregar un recibo mensual a la persona beneficiaria del servicio o a su representante legal, en el que se detalle, de forma desglosada, el coste de cada uno de estos servicios.

Undécima

Prevención de riesgos

11.1. La entidad gestora debe hacerse cargo del material y equipamiento necesario para mantener y mejorar las condiciones laborales, de salud y de integridad de los trabajadores según establece la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

11.2. La entidad gestora debe garantizar el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- a) La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada y los relativos a los que puedan afectar a la integridad de los trabajadores por posibles situaciones de violencia.
- b) La formación e información en materia preventiva a los trabajadores y trabajadoras que utilizará en la ejecución del servicio.
- c) Disponer del justificante de entrega de equipos de protección individual que sean necesarios.
- d) Para los servicios de atención indirecta subcontratados, debe exigir a las empresas subcontratadas los justificantes de las mencionadas obligaciones y entregarlos al órgano competente en materia de provisión de servicios.
- e) En cuanto al equipamiento necesario para mejorar las condiciones de trabajo y ergonómicas de los profesionales (sillas y mesas de oficina, taquillas, reposapiés, etc.), la entidad gestora se debe hacer cargo de reponerlo, renovarlo y realizar su mantenimiento.

Duodécima

Finalización del servicio de la gestión delegada y traspaso

12.1. Cuando finalice la vigencia de la gestión delegada y en caso de que no se efectúe la nueva asignación de servicios a la misma entidad, esta y la nueva entidad harán el traspaso de información de funcionamiento y organización en los días que determine el órgano competente en materia de servicios sociales, previamente al inicio de la nueva prestación.

12.2. Con la finalidad de que el traspaso no repercuta negativamente en la persona usuaria, el órgano competente en materia de servicios sociales supervisará el traspaso de información, funcionamiento y organización del servicio de la anterior entidad gestora a la nueva entidad.

(24.214.103)