

GUIA PER A LA
**TRAMITACIÓ DE LA
SOL·LICITUD ELECTRÒNICA
DEL PROGRAMA RESPIR
PER A PERSONES GRANS**



2023



**Diputació
Barcelona**

Coordinació i direcció de continguts

Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat

Novembre de 2023

© Diputació de Barcelona

Edició: Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional
de la Diputació de Barcelona

CONTINGUTS

1. Introducció	4
2. Requisits previs	5
2.1. Credencials d'accés al sistema	5
2.2. Disposar d'un servei o sistema d'identificació digital.....	6
2.3. Disposar d'un dels navegadors suportats.....	6
3. Com es tramita la sol·licitud	7
3.1. Accés a la sol·licitud	7
3.2. Emplenament de la sol·licitud	8
3.3. Documents adjunts.....	10
3.4. Finalització de la sol·licitud	11
3.5. Descàrrega del rebut i lliurament a la família	12
3.6. Nova petició copiant dades	12
4. Les meves peticions.....	13
5. Seguiment de l'estat de la sol·licitud	15
6. Documentacions addicionals/pendents	17
7. Resolució de consultes i incidències funcionals.....	17
8. Resolució de consultes i incidències informàtiques	17
9. Models de documents	18
Annex 1 – Model d'informe social	18
Annex 2 – Model de perfil del sol·licitant	18
Annex 3 – Declaració responsable	18



1. INTRODUCCIÓ

La Gerència de Serveis Residencials d'Estades Temporals i Respir, d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques en matèria d'administració electrònica, ha habilitat un formulari electrònic mitjançant el qual, a partir d'ara, s'haurà de tramitar la sol·licitud del programa Respir per a persones grans.

Les peticions d'estada en aquest programa les podeu tramitar en qualsevol moment de l'any. No obstant això, heu de tenir en compte que la programació d'estades s'iniciarà amb 90 dies naturals d'antelació al primer dia del mes sol·licitat. La durada màxima d'estada és de 60 dies a l'any i per períodes mínims de 15 dies. Durant els períodes vacacionals (de juliol a setembre) només es concediran 30 dies d'estada per persona usuària.¹ Les sol·licituds són vàlides durant l'any natural.

El centre informará a la família sobre la disponibilitat de plaça amb una antelació mínima de 30 dies naturals, sempre que la sol·licitud hagi estat tramesa amb 90 dies naturals del primer dia del mes demanat. En altres casos, s'informará de la disponibilitat de plaça al més aviat possible.

Les estades s'assignaran en funció de la valoració tècnica de les sol·licituds i de la disponibilitat de plaça. Si en voleu més informació, podeu consultar els articles 5, 15, 16 i 17 del reglament de règim intern.

1. La durada de les estades queda condicionada als criteris que s'hagin d'aplicar seguint les directrius de les autoritats sanitàries competents.

2. REQUISITS PREVIS

Per poder tramitar la sol·licitud electrònica, els professionals dels equips bàsics d'atenció social primària del municipi han de complir uns requisits determinats.

2.1. Credencials d'accés al sistema

- Els tècnics municipals han de disposar de credencials d'accés al sistema (usuari i contrasenya) per accedir als productes informàtics de la Diputació de Barcelona.
- Les sol·licituds d'accés als productes informàtics de la Diputació de Barcelona les faran els referents SVUS designats per cada entitat. Des de l'Accés Restringit de la Diputació (<https://www.diba.cat/>), podran accedir a l'aplicació SVUS per demanar el necessari.
- El referent SVUS és el responsable en la vostra organització de donar-vos d'alta o de baixa en els productes informàtics de la Diputació, facilitar-vos el nom d'usuari i contrasenya en el cas d'alta i demanar-vos l'accés² als formularis de sol·licitud electrònica del Programa Respir per a persones grans. Si la vostra organització no té designat referent SVUS, l'haurà de sol·licitar a través del formulari corresponent. Es poden sol·licitar tants referents SVUS com l'organització consideri necessari.
- El referent SVUS de l'ajuntament us indicarà el nom d'usuari i contrasenya que haureu de fer servir per entrar a l'Accés Restringit de la Diputació de Barcelona. Si no coneixeu qui és el referent SVUS del vostre ajuntament, poseu-vos en contacte amb suportxt@diba.cat o truqueu al 93 472 55 00 (de dilluns a divendres, de 8 h a 17 h).



2. Concretament us haurà de donar accés als tres formularis següents: CDP-T-RRPG-Respir residencial per a persones grans, CDP-SP-Les meves peticions i CDP-T-RDOC-Documents addicionals/pendents.

2.2. Disposar d'un servei o sistema d'identificació digital

Per tal d'assegurar la identitat del professional que tramita electrònicament la sol·licitud, cal estar registrat en qualsevol dels sistemes d'identificació següents:

Identificació digital

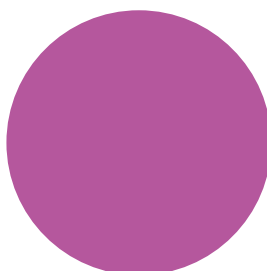
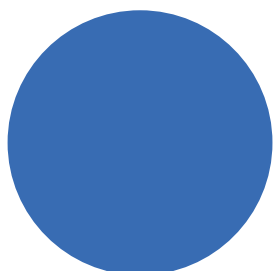
La **Diputació de Barcelona** ha implementat el servei **VÀLID** del Consorci AOC perquè les persones físiques s'identifiquin en els tràmits disponibles a la Seu electrònica. VÀLID és un integrador de serveis d'identitat digital que proporciona diverses opcions per a identificar-se electrònicament.

Actualment, VÀLID ofereix accés als mètodes d'identificació següents:

- **idCAT Mòbil**: Sistema d'identificació ofert pel Consorci AOC basat en l'emissió de contrasenyes d'un sol ús al telèfon mòbil de l'usuari. Permet donar-se d'alta en línia amb certificat electrònic o sense.
- **Certificats qualificats o reconeguts**: Permeten identificar els usuaris que disposin de certificat qualificat o reconegut, en programari o en tarjeta. Els més habituals són els següents:
 - **DNI-e**: Incorporat al document nacional d'identitat. És necessari un lector de targeta i la instal·lació del programari de la Direcció General de la Policia.
 - **FNMT**: Certificat emès per la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre. Requereix la validació presencial de la identitat.
 - **teCAT**: Certificat emès pel Consorci AOC. Requereix la validació presencial de la identitat.
- **Ci@ve** (IPN i permanent): Sistema d'identificació d'usuaris ofert per l'Administració General de l'Estat. Requereix registre previ, amb certificat electrònic o sense.

2.3. Disposar d'un dels navegadors suportats

Es poden utilitzar tots els navegadors excepte Internet Explorer, que va desaparèixer al juny del 2022 i pot provocar errors d'actualització en alguns formularis.



3. COM ES TRAMITA LA SOL·LICITUD

3.1. Accés a la sol·licitud

Des de <https://dibaaps.diba.cat/vus/menu.asp> podeu accedir a la pàgina web d'accés restringit de la Diputació de Barcelona amb el nom d'usuari i la contrasenya (vegeu l'apartat 2.1). A la part esquerra hi trobareu l'apartat «**Aplicacions**», on podeu accedir a la sol·licitud electrònica del Programa Respir per a persones grans clicant a «**CDP-T-RRPG – Respir residencial per a persones grans**».

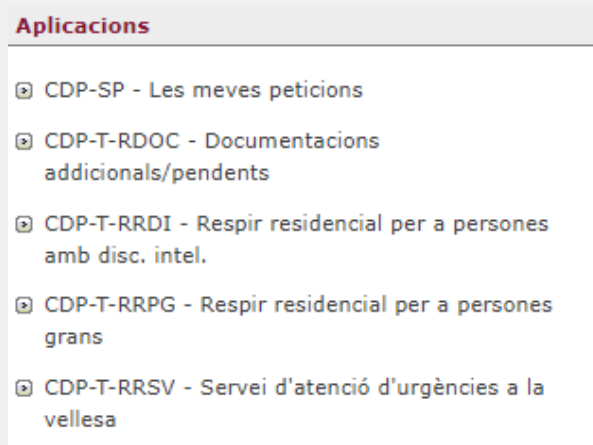
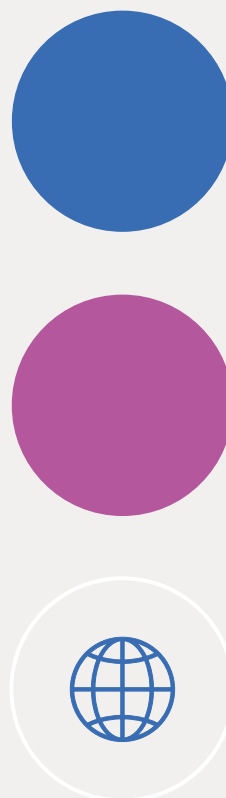


Figura 1

Un cop seleccionat el formulari, el sistema demanarà la identificació digital.



3.2. Emplenament de la sol·licitud

Heu d'omplir tots els camps amb les dades de la persona usuària i de la principal persona de referència. Els camps obligatoris del formulari estan marcats amb asterisc.

Quan feu peticions de persones usuàries de les quals ja havíeu tramitat una petició anteriorment, només heu de posar el seu DNI i es car-

regarà la seva informació i la de la persona principal de referència. És molt important que reviseu i actualitzeu, si escau, les dades per tal que siguin correctes. Si en recuperar les dades falta algun camp serà necessari omplir-lo si es tracta d'un camp obligatori. Si cal, podeu modificar o completar les dades clicant l'opció «**Mo-
dificar dades**»:

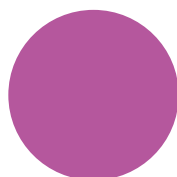
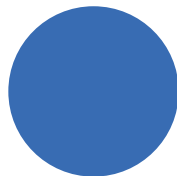
Atenció, el camp «**Altres telèfons del cuidador/a**» només el podeu omplir amb telèfons que siguin del cuidador principal. Per raó de protecció de dades, no podem recollir aquí telèfons d'altres familiars.

En l'apartat «**Motiu de la demanda**», heu d'informar sobre els aspectes següents:

- **Ingrés conjunt:** quan la família sol·licita un ingrés conjunt, heu de clicar l'opció «Sí» i es desplegarà un quadre on haureu d'indicar el nom, els cognoms, el parentiu i l'edat de la persona usuària a ingressar conjuntament.

Important: Heu de tramitar una petició per a cadascuna de les persones amb les quals ha d'ingressar conjuntament.

Si la petició és per a un únic usuari, heu de clicar l'opció «No».



- **Període de sol·licitud d'estada.** Hi ha tres possibilitats:

- **Pendent de definir dates:** quan la família no sap les dates concretes que necessitarà, ja sigui perquè està pendent d'una intervenció quirúrgica o tractament mèdic o per altres motius. La sol·licitud restarà a l'espera que el treballador/a social que ha tramitat la petició ens informi de les dates que necessita la família mitjançant un correu electrònic a respir.info@diba.cat.

- **Quan hi hagi disponibilitat:** la persona no té cap preferència de dates i, per tant, aquesta petició es programarà quan hi hagi una plaça disponible.

- **Període sol·licitat:** es desplegarà un calendari on podreu seleccionar el període que la família vulgui. S'ha de tramitar una petició per a cada període sol·licitat. Si el període sol·licitat no arriba a 60 dies consecutius i la família vol demanar altres estades fins a arribar a 60 dies, haurà de tramitar una nova petició per a cadascuna d'elles. En aquest cas, podeu tramitar una nova petició fent clic sobre l'opció «**Copiar dades**» (vegeu l'apartat 3.6).

- En el camp d'observacions podeu escriure algun comentari si ho necessiteu.

Motiu de la demanda

Es necessari un ingrés conjunt ? (*) Sí NO

Motiu de la demanda (*)

Descans familiar o vacances

Emergència social sobrevinguda

Hospitalitzacions, malaltia, tractament o intervenció quirúrgica del cuidador/a principal

Defuncions en l'entorn familiar

Altres

Període de sol·licitud d'estada ⓘ

Pendent de definir dates

Quan hi hagi disponibilitat

Període sol·licitat

Data d'inici de l'estada (*)

Data de finalització (*)

Observacions:

3.3. Documents adjunts

La documentació només l'haureu d'aportar amb la primera petició de l'any.

Els documents **necessaris** per tramitar la sol·licitud són els següents:

- DNI³
- Targeta sanitària individual (CatSalut)³
- Informe social
- Perfil del sol·licitant
- Declaració responsable
- Informe mèdic emès per un metge/essa de capçalera⁴
- Pauta farmacològica⁴

Altra documentació, si escau:

- Mesures de suport a la persona usuària per a l'exercici de la seva capacitat jurídica
- Document de voluntats anticipades (DVA)

A la ⓘ del camp «**Document**» trobareu aquesta informació actualitzada. També hi trobareu un botó, ⓘ Documentació a adjuntar, amb un enllaç⁵ a la nostra web on s'especifica la documentació que cal adjuntar i on podreu descarregar els documents d'informe social, perfil de sol·licitant i declaració responsable.

La documentació, si ha estat gestionada en format paper, s'ha d'escanejar en format PDF, **cada document de manera separada**. Hi haurà tants PDF com tipus diferents de documents aportats (no es poden escanejar diferents documents en un mateix PDF).



3. Cal aportar-lo únicament si s'oposen al fet que la Diputació de Barcelona consulti aquestes dades d'ofici.

4. Cal que aquests documents siguin emesos, com a màxim, tres mesos abans de tramitar la petició.

5. <https://www.diba.cat/web/respir/-/documentaci%C3%B3-a-adjuntar-sol%C2%B7licitud-respir-per-a-persones-grans>.

En el camp «**Títol del document**» heu d'escriure el nom del document que voleu adjuntar (exemple: informe social, informe mèdic, etc.).

En el camp «**Document**» heu de seleccionar la tipologia de document que voleu adjuntar (informe social, informe mèdic, etc.).

Tots els documents que adjunteu es consideren confidencials i, per tant, només haureu de marcar «sí» en el camp «**Document privat**» quan l'informe social conté anotacions subjectives

dels professionals que participen en la seva elaboració que no s'han de facilitar en peticions d'accés a la història clínica, d'acord amb l'article 18.3 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

A continuació, trieu el fitxer que voleu adjuntar en format PDF, i així successivament amb tots els documents (s'han d'adjuntar tants fitxers com documents vulgueu lliurar en la sol·licitud).

Important: Llegiu i marqueu la clàusula de responsabilitat sobre la veracitat de les dades:

Declaracions responsables

Declaro responsablement que són certes i completes les dades consignades que es detallen en la sol·licitud, i que la documentació annexa correspon fidelment amb el seu original.

3.4. Finalització de la sol·licitud

Un cop finalitzeu la sol·licitud, heu de desplaçar la barra fins al 100 % i clicar l'opció «**Enviar i signar**».

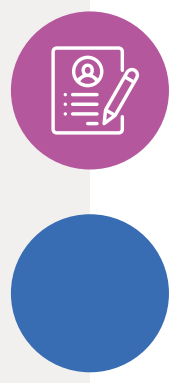
Desplaceu la barra cap a la dreta per a continuar

Enviar i Signar

En aquest moment, si ha quedat algun camp obligatori sense omplir, o algun camp no s'ajusta al format establert, us apareixeran missatges d'advertència per indicar-vos-ho. Per exemple:

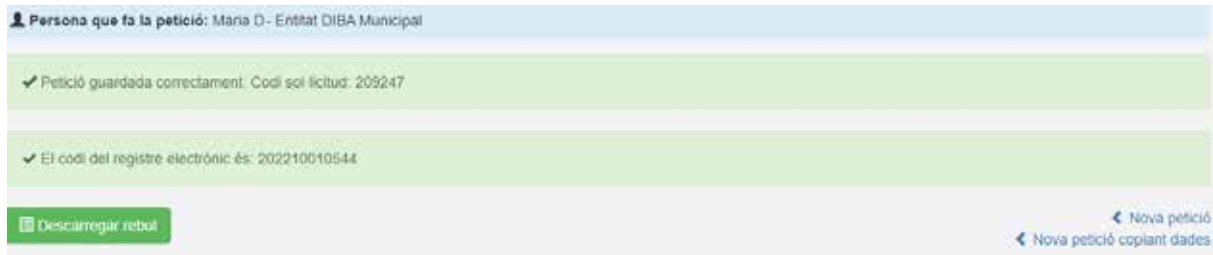
- El camp "Nom del cuidador/a" és obligatori. [Codi intern: cuid_nom]
- Introduïu un telèfon vàlid del cuidador/a . [Codi intern: cuid_telefon_contacte]

Per corregir-ho cal clicar el botó «**Modificar dades**» tal com s'indica en l'apartat 3.2.



3.5. Descàrrega del rebut i lliurament a la família

Un cop finalitzeu la tramitació de la sol·licitud d'estada, cliqueu el requadre «**Descarregar rebut**» per descarregar-lo. Aquest rebut s'ha de lliurar a la família.



El rebut també s'enviarà automàticament a la vostra adreça electrònica.

El rebut que es genera serveix com a justificant de la tramitació de la sol·licitud. S'hi inclou el codi de la petició (ID), les dades introduïdes i la informació necessària per fer el seguiment o consultar la petició tramitada.

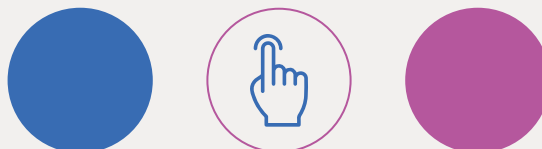
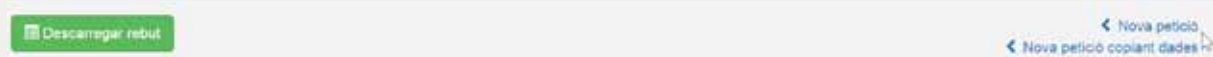
Important: Heu d'informar a la família i a la persona usuària (o el seu representant legal) sobre on pot trobar les normes internes d'organització del Programa Respir per a persones grans, disponible a la pàgina web del Programa Respir, i si escau facilitar-ne una còpia en paper.

3.6. Nova petició copiant dades

Un cop finalitzada la tramitació de la sol·licitud, si voleu demanar un nou període per al mateix usuari/ària, heu de seleccionar el botó «**Nova petició copiant dades**». En aquest cas, s'obrirà de nou el formulari de la sol·licitud, on ja trobareu introduïdes les dades de la sol·licitud prèvia. No cal que torneu a adjuntar la documentació; només heu de seleccionar el nou període sol·licitat, desplaçar la barra fins al 100 % i clicar «**Enviar i signar**». Es tornarà a generar un altre rebut amb un codi de sol·licitud nou, que haureu de descar-

regar i lliurar-lo també a la família (vegeu l'apartat 3.5). I així successivament amb totes les peticions que vulgueu tramitar per a l'usuari/ària. Aquesta opció és de gran utilitat per a peticions de persones usuàries noves, ja que les dades no s'actualitzen immediatament i no es poden recuperar fins que hàgim gestionat internament l'alta de la persona usuària al sistema.

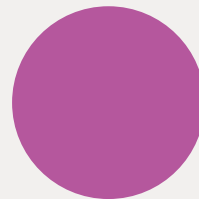
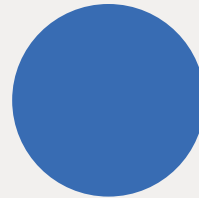
Si voleu tramitar una petició per a una persona diferent, podeu seleccionar el botó «**Nova petició**» sense sortir de l'aplicació.







4. LES MEVES PETICIONS

Al menú «**Aplicacions**», de la pàgina web d'accés restringit de la Diputació de Barcelona, hi ha l'opció «**Les meves peticions**» (vegeu la figura 1). Aquí podeu consultar tant les peticions que heu gestionat vosaltres com les tramitades pels equips bàsics d'atenció social primària del vostre municipi i consultar en quin estat es troben.

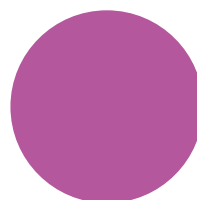
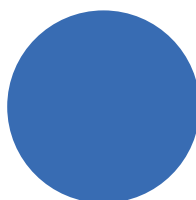
Per cercar la sol·licitud, dins de l'apartat «**Peticions**» escolliu «**Totes les peticions**» o «**Les meves peticions**», on trobareu només les que heu tramitat vosaltres. Podeu consultar directament la llista que hi apareix o bé fer la cerca pel codi de la petició, pel NIF, per les dates en què va tramitar la petició o per l'estat. Assegureu-vos que a «**Seguiment**» no hi teniu cap filtre ni selecció preestablerts.



L'estat de cada petició el podeu veure en les columnes Seguiment, Estat petició i Detall estat (vegeu l'apartat 5). Amb el botó d'accions  podeu consultar els detalls de cada petició.

ID	Nom petició	Interessat	Data petició	Regiment	Estat petició	Detall estat	Particular	Accions
202196	Repte residencial per a persones grans	Clotilde Aguirre Ferrerola	20/05/2022	Pendent	En tramit	Pendent en tramit	Maria Col R	
202243	Repte residencial per a persones grans	Eduard Ferrer Tena	20/06/2022	Pendent	Documentació separada	Falta d'informació	Maria Col R	
202244	Repte residencial per a persones grans	Joset ADO ABOS	20/06/2022	Finalitzat	Finalitzat	Programació errada	Maria Col R	

Si cliqueu el botó  es descarregarà un document en format Excel on trobareu totes les sol·licituds que heu gestionat, amb la informació de cadascuna.



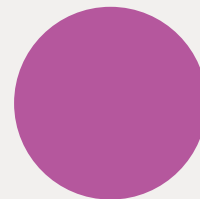
5. SEGUIMENT DE L'ESTAT DE LA SOL·LICITUD

L'estat de la sol·licitud anirà canviant en funció dels tràmits que es vagin fent des del nostre servei i es podrà consultar en les columnes Seguiment, Estat petició i Detall estat.

La columna «Seguiment» té dos estats possibles: Pendent o Finalitzat. En les columnes Estat petició i Detall estat hi trobareu informació més detallada.

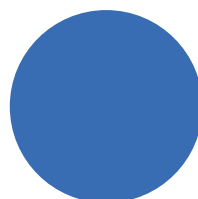
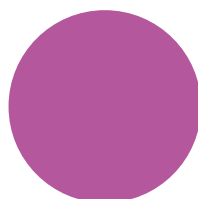
Els estats de la sol·licitud poden ser els següents (columna «Estat petició»):

- **Pendent:** sol·licitud rebuda (pendent que la Unitat de Suport Administratiu revisi la documentació).
- **Documentació requerida:** la Unitat de Suport Administratiu ha revisat la sol·licitud, ha detectat que hi manca algun document i l'ha reclamat al treballador/a social referent. En la columna Detall estat trobareu informació específica sobre la documentació requerida. Per exemple:



ID	Nom Petició	Data petició	Estat Petició	Detall estat
179407	Respir Gent Gran	14/03/2022 17:03:36	Documentació requerida	Falta informe mèdic actualitzat (s'envia un de setembre 2019)

- **Traspàs a un altre sistema o en tràmit:** la Unitat de Suport Administratiu ha revisat la sol·licitud. Si la documentació aportada és correcta passarà a l'equip de treball social, que la valorarà.
- **Finalitzat:** sol·licitud gestionada, en la columna Detall estat hi trobareu informació addicional sobre la finalització (estada programada i dates de programació, petició anul·lada per la família, plaça no disponible...). Quan la sol·licitud canviï a aquest estat rebreu un correu electrònic informant-vos-en.
- **Duplicada:** hi ha una petició anterior de l'usuari/ària per a les mateixes dates d'estada, i se n'anul·la una.



6. DOCUMENTACIONS ADDICIONALS/PENDENTS

Al menú «**Aplicacions**» hi ha l'opció «**Documentacions addicionals/pendents**» (vegeu la figura 1), mitjançant la qual podeu presentar informació rellevant que no s'hagi pogut enviar amb la sol·licitud o que hagi estat requerida perquè faltava en la sol·licitud original.

La presentació de documentació addicional o pendent sempre es fa després de tramitar la sol·licitud, bé perquè sigui requerida per part nostra o perquè la considereu necessària per part vostra.

Recordeu la recomanació dels navegadors que convé utilitzar per assegurar el bon funcionament d'aquest formulari (vegeu l'apartat 2.3).

7. RESOLUCIÓ DE CONSULTES I INCIDÈNCIES FUNCIONALS

- Per a qualsevol aclariment **funcional** relatiu als documents que heu d'adjuntar quan tramiteu la sol·licitud, podeu contactar amb la Unitat de Suport Administratiu a l'adreça electrònica respir.info@diba.cat.
- Per a qualsevol **consulta tècnica** relacionada amb aspectes de treball social (elaboració del perfil del sol·licitant, informe social i valoració del perfil de l'usuari/ària), podeu enviar un missatge a respir.ts@diba.cat.

8. RESOLUCIÓ DE CONSULTES I INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

- Per a consultes o resolució d'incidències, podeu enviar un missatge a supportxt@diba.cat o trucar al 93 472 55 00 (de dilluns a divendres, de 8 h a 17 h).



9. MODELS DE DOCUMENTS

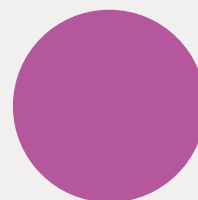
Annex 1 – Model d'informe social

Annex 2 – Model de perfil del sol·licitant

Annex 3 – Declaració responsable

Per accedir-hi:

<https://www.diba.cat/web/respir/-/documentaci%C3%B3-a-adjuntar-sol%C2%B7licitud-respir-per-a-persones-grans>





**Diputació
Barcelona**

Àrea de Sostenibilitat Social,
Cicle de Vida i Comunitat

Gerència de Serveis Residencials
d'Estades Temporals i Respir
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
respir.info@diba.cat · www.diba.cat/web/respir