



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

Interessat de l'expedient

Assumpte

Contractació del servei d'ajuda a domicili en el municipi de Salou.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE SALOU

CLÀUSULA 1. OBJECTE

És objecte d'aquest plec la regulació del contracte per a la prestació del **SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) en el Municipi de Salou** que es realitzarà en els domicilis i/o l'entorn habitual de les persones a les que els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Salou hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal i com es detalla en aquest plec de condicions.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, DESTINATARIS, CARACTERÍSTIQUES, MODALITATS D'ATENCIÓ I SERVEIS EXCLOSOS

2.1. Definició

El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) és una prestació de servei, que es defineix com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen principalment a la llar de la persona o família, oferint atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o unitats familiars amb dificultats de desenvolupament o d'integració socials, o amb manca d'autonomia personal.

2.2. Objectius

Els objectius generals del SAD són els següents:

- Promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions de vida adients en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
- Desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives habilitadores per a la vida autònoma.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Compensar la manca d'autonomia personal i evitar el deteriorament de les condicions de vida, prestant atenció i suport en la realització de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària.
- Contribuir al manteniment de la persona en el seu domicili i entorn, evitant o endarrerint internaments en centres, sense que això representi un risc per a ella.
- Prevenir possibles situacions d'aïllament.
- Donar suport a persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament personal o risc social, tot promovent les competències personals i familiars, i possibilitant l'assumpció de llurs responsabilitats.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars i amb l'exterior.
- Potenciar el desenvolupament i l'autonomia personal per a la participació i la integració en l'entorn social habitual.
- Donar suport a les persones cuidadores de familiars en situació de dependència.
- Detectar situacions de necessitat i/o de risc que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

2.3 Destinataris

El SAD s'adreça en general a les persones i/o famílies que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar. En particular, les persones destinatàries són les següents:

2.3.1 Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social:

Persones o famílies que presenten manca de habilitats personals i/o problemàtiques individuals o sociofamiliars de diversos tipus que els dificulten:

- L'atenció a les necessitats de desenvolupament personal i familiar.
- L'atenció a les necessitats d'organització de la llar.
- L'atenció i la cura del desenvolupament de menors a càrrec.
- La relació amb l'entorn i la integració social.

Infants i adolescents en risc per negligència, per problemàtiques familiars i/o socials greus, per inadaptació, etc.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

Persones que presenten dificultat o incapacitat per poder realitzar autònomament les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària, viuen soles o no tenen suport familiar/social suficient, i pertanyen a un dels col·lectius següents:

- Persones amb manca d'autonomia personal per motius de discapacitat física, psíquica i/o sensorial, edat avançada i/o malaltia.
- Persones dependents que no tenen reconeguda la situació de dependència segons el que estableix la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència, o tenen reconegut un grau/nivell de dependència que no atorga el dret al SAD en el moment de valoració del servei.

Aquelles persones i/o unitats de convivència en situació de risc o vulnerabilitat social que diagnostiquin els tècnics del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS) municipal.

2.3.2 Persones que tenen reconeguda una situació de dependència d'acord amb el que estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència (d'ara endavant Llei de Dependència), i tenen dret a la prestació del SAD d'acord amb el desplegament d'aquesta llei.

El reconeixement de la condició de persona destinatària correspon als serveis socials municipals, els quals fixaran el pla d'atenció social a realitzar.

2.4 Característiques del servei

Els serveis que es presten mitjançant l'ajuda a domicili pretenen garantir una atenció integral a les necessitats de les persones/famílies beneficiàries, oferint una resposta adequada a les situacions de necessitat de cada cas. Les activitats i tasques que es poden realitzar es duran a terme segons el perfil i la necessitat de la persona beneficiària, i d'acord amb els objectius establerts pel/per la tècnic/a de referència dels serveis socials municipals.

El servei d'ajuda a domicili que rebin les persones beneficiàries d'acord amb la Llei de Dependència s'anomenarà SAD Dependència, i el servei d'ajuda a domicili que rebin la resta de persones s'anomenarà SAD Social.

2.5 Modalitats d'atenció

Les actuacions que engloba el servei d'ajuda a domicili són dels següents tipus: de caràcter personal, de caràcter domèstic, de suport familiar i social, i de suport a les persones cuidadores no professionals:



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Actuacions de caràcter personal. Comprenen activitats i tasques que recauen principalment en les persones usuàries, per donar suport en la realització de les activitats bàsiques de la vida diària, i per fomentar i mantenir l'autonomia personal.
- Actuacions de caràcter domèstic. Comprenen activitats i tasques adreçades a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència.
- Actuacions de suport familiar i social, i de relació amb l'entorn. Comprenen activitats de caràcter, bàsicament, socioeducatiu.
- Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals. Són activitats adreçades a cuidadors i cuidadores de familiars en situació de dependència, per tal de millorar les capacitats de cura i prevenir situacions d'esgotament físic i/o psíquic.
- Aquelles altres actuacions de caràcter personal, domèstic i/o de suport familiar i social que els professionals del SBAS municipal estableixin en el pla d'atenció social corresponent.

El servei d'ajuda a domicili comprèn dos modalitats de prestació: l'atenció personal i la neteja de la llar.

2.5.1 Atenció personal

Depenent del perfil i necessitats de la persona, així com dels objectius proposats en el pla de treball establert per a cada cas, la prestació de servei podrà incloure les següents funcions i tasques:

Assistencials:

- Atenció i suport en la higiene diària i cura personal: inclou rentat corporal complet -en bany o dutxa- o rentat corporal parcial, afaitar, pentinar, aplicar cremes, cura de les ungles, ajudar a vestir/desvestir, així com altres tasques relacionades amb la higiene i cura personals.
- Cura i control de l'alimentació: organització i supervisió dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, i ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: suport o supervisió en l'administració de medicaments, i realització de petites cures, tot d'acord amb les prescripcions mèdiques, i exceptuant aquells supòsits en que per a qualsevol d'aquestes tasques sigui necessària una formació sanitària o especialitzada.
- Realització de compres d'aliments i d'altres productes bàsics, a càrrec de la persona usuària.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

- Mobilització i transferències dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona. Utilització d'aparells tècnics i de mobilitzacions (grues, cadires de rodes, cadires de bany,...) en el cas que la persona ho requereixi.
- Vigilància i suport en el manteniment de l'ordre i la neteja quotidiana de la llar.
- Activitats de cura de la llar relacionades amb les tasques d'atenció personal que es realitzin: fer el llit i canvi de llençols, després de les tasques d'ajudar a aixecar-se; neteja del bany després de la tasca d'higiene personal; arranjament de la cuina després de la tasca de suport a la preparació i cuinat d'àpats i ajut per menjar, etc.
- Manteniment i cura de la roba: rentat, planxat, i repàs de la roba dintre de la llar.
- Fer companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per possibilitar la participació de la persona en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així, com per a la realització de diverses tasques i gestions, com comprar, passeig, visites mèdiques, tramitació de documents i altres.

Educatives:

- Educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que facilitin a la persona el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permetin continuar en el domicili.
- Potenciar relacions familiars i socials necessàries per aconseguir una bona integració social.
- Potenciar actituds positives encaminades a la promoció social. Ajudar a la persona a mantenir o recuperar l'autoestima.
- Educar en l'aprenentatge d'habilitats i competències personals, parentals-marentals, de cura de la llar i organització domèstica, d'atenció a la infància, a persones grans, a persones en situació de dependència, etc.
- Facilitar l'aprenentatge de pautes i hàbits de cura personal, de salut, d'higiene, de nutrició adequades i d'hàbits saludables.
- Ajudar i educar en pautes d'organització de l'economia domèstica, i en tràmits bàsics.
- Suport per a l'autosuficiència en la gestió de la llar: ajuda per a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics, de dispositius tecnològics bàsics, etc.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

Preventives:

- Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats, tant individuals com del seu entorn, que requereixin la modificació o adaptació del servei que s'està prestant.
- Detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn del domicili i l'entorn social, per evitar problemes i accidents.
- Identificar i comunicar situacions de risc que afectin l'estabilitat i integritat de la persona: deteriorament de les capacitats, indicis de negligència, maltractaments i/o abús, o qualsevol altre situació de risc.
- Escolta activa a la persona per detectar problemes, amb la finalitat d'identificar necessitats personals, familiars i socials dels usuaris; i suport emocional.
- Accions adreçades a millorar les capacitats de cura de les persones cuidadores per prevenir situacions d'esgotament emocional, com l'assessorament, suport en la utilització d'ajudes tècniques i suport emocional.
- Suport a les persones cuidadores, suplint, ajudant, motivant, proporcionant descans i alliberament de temps a la família.

Altres tasques que determinin els professionals dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament i que quedin recollides en el corresponent pla d'atenció.

Els professionals d'atenció a la persona del servei, realitzaran la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari -amb responsabilitat i iniciativa, sota la supervisió de la coordinació- i tenint en compte el marc familiar i el seu entorn. Els professionals que prestaran aquest servei són: Treballador/a familiar, Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària, Auxiliar d'ajuda a domicili o Auxiliar de geriatría en domicili.

2.5.2 Neteja de la llar

La neteja de la llar és el servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià, incidint en la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

Es contemplen també aquelles neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació d'acumulació de brutícia, d'objectes, escombraries, etc., i cal una actuació immediata i puntual.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

Depenent del perfil i necessitats de la persona, així com dels objectius proposats en cada cas, el servei podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Neteja quotidiana o de fons de l'habitatge -espais, mobiliari, electrodomèstics, vaixella, etc- i el seu manteniment i ordre en condicions acceptables d'higiene i salubritat, utilitzant productes degudament homologats.
- Ensinistrament en habilitats per a l'ús d'estris i productes apropiats per a la neteja.
- Atendre el subministrament i la reposició de productes de neteja amb coherència, sentit econòmic i el menys tòxics possibles, per possibilitar la neteja de la llar.
- Altres tasques identificades en el pla d'atenció dels serveis socials municipals.

La persona beneficiària del servei haurà de procurar disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques. Serà responsabilitat última de l'entitat adjudicatària garantir la disponibilitat dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari pugui ser motiu per no realitzar les tasques previstes.

L'auxiliar de neteja d'ajuda a domicili és el professional encarregat de realitzar la neteja de la llar, tant l'habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.

El servei de neteja de la llar no es prestarà com a actuació única al domicili de les persones, sinó que es contempla per a aquelles persones beneficiàries de un servei d'atenció personal, a les quals els tècnics del SBAS han valorat necessari el servei de neteja de la llar. Tot i així, es podran valorar, excepcionalment, serveis de neteja prestats de manera única, justificats pels professionals dels serveis socials.

En tots els serveis descrits, és funció de tots els professionals que intervenen en el domicili l'observació, la detecció i la informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats i/o les del cuidador/a.

2.6 Serveis exclosos

S'exclouen expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- Atendre a altres membres de la família o que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla d'atenció.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

- Actuacions de caràcter sanitari o rehabilitador que requereixin una titulació sanitària o formació especialitzada, com poden ser posar injectables, tractament de ferides, prendre la tensió, etc.
- Les neteges de caràcter extraordinari que no estiguin acordades en el pla d'atenció, així com la neteja d'escapes veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- Arranjaments importants de la llar: pintar, empaperar, etc.
- L'ordre i neteja de la llar, quan aquesta sigui l'única actuació sol·licitada, exceptuant serveis puntuals justificats pels professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals.
- Tasques físiques que posin en perill la salut i integritat física dels professionals que presten el servei.
- Totes aquelles tasques que no estiguin previstes en el pla d'atenció social establert.

CLÀUSULA 3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'organització d'aquest servei s'haurà de plantejar tenint en compte el marc legislatiu vigent, i el protocol general de funcionament que s'aplicarà, serà el següent:

Inici dels serveis:

- Els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament tramitaran la petició de servei a l'entitat adjudicatària, sempre per escrit formal i/o per correu electrònic, fent constar, com a mínim, la següent informació:
 - Dades d'identificació de la persona beneficiària
 - Definició de la tipologia i dels objectius del servei
 - Definició de les tasques a realitzar
 - Hores de servei diàries, setmanals i/o mensuals
 - Franja horària prevista per a la prestació del servei
 - Data prevista d'inici del servei
 - Temporalitat prevista del servei
- L'entitat adjudicatària haurà de cursar rebut de les peticions mitjançant qualsevol medi en el que quedi constància suficient.
- En situacions d'urgència podrà requerir-se el servei a partir de comunicació telefònica.
- Des de la data de l'encàrrec i fins el dia d'inici del servei, l'adjudicatari tindrà un termini per planificar l'execució. Aquest temps estarà en funció de la urgència de la situació que



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

valori l'equip de Serveis Socials de l'ajuntament. Aquests terminis es fixen com a màxim en:

- Atenció personal: 5 dies naturals
- Atenció personal 'servei urgent': 24 hores.
- Neteja de la llar: 8 dies naturals
- Neteja de la llar 'servei urgent': 48 hores.

Respecte a la distribució de les funcions bàsiques per part de l'Ajuntament i de l'entitat adjudicatària, serà la següent:

Funcions de l'Ajuntament

- Planificació global de l'oferta, i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
- Recepció dels usuaris i usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Elaborar el pla d'atenció social, fixant els objectius de l'atenció i assignació del servei quant a modalitats, tasques, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- L'aprovació de la data d'inici dels serveis així com de les posteriors modificacions tant d'horari, intensitat, tasques i/o durada del servei.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels usuaris als quals s'ha de prestar el servei i les tasques a desenvolupar, d'acord amb els procediments que s'estableixin.
- Elaborar i signar l'acord de prestació del servei amb la persona usuària.
- Realitzar el seguiment i avaluació de l'evolució de cada cas, fins al seu tancament.
- Interlocució amb l'empresa que presta el servei, per indicar criteris i fer-ne el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció prestada i de la gestió del servei.
- L'establiment dels preus públics del servei.
- Control pressupostari.
- Control de la facturació mensual.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

- L'establiment dels protocols i formats d'intercanvi d'informació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària que siguin necessaris per tal d'assegurar l'adequada utilització de la informació i completar totes les dades requerides pels sistemes d'informació.
- Seguiment, avaluació, així com supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable de la prestació del servei.

Funcions de l'entitat adjudicatària

- Recepció de l'encàrrec del servei, i garantir l'inici i la prestació del servei, tot respectant la proposta d'horaris d'atenció i el termini de data d'inici.
- En cas de que no pugui atendre a l'usuari en l'horari proposat per l'ajuntament, comunicarà immediatament una alternativa horària, que garanteixi de manera efectiva els objectius del pla de treball proposat i l'atenció a les necessitats de la persona usuària, i restarà a l'espera de la confirmació de l'ajuntament.
- Organitzar i gestionar la prestació del servei, designant el/la professional més adient, i considerant aquella informació personal, familiar i de salut, que sigui significativa pel desenvolupament del servei, i realitzant les coordinacions que es considerin necessàries amb els serveis socials municipals, prèvies a l'inici del servei.
- Assistir a la presentació del servei al domicili de l'usuari/a, juntament amb el professional referent de l'ajuntament, quan així es determini. Els professionals de l'entitat adjudicatària en aquesta presentació, seran el/la coordinador/a tècnic/a i el/la professional que prestarà el servei.
- Desenvolupar els serveis d'ajuda a domicili assignats pels Serveis socials municipals envers els destinataris del servei, amb les tasques i dedicació temporal establerts en cada cas, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert en el pla d'atenció corresponent.
- Seguir les directrius, indicacions i/o observacions que efectui l'equip tècnic dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Salou.
- Garantir l'emplenament de la documentació establerta, referent als serveis que li siguin assignats.
- Comunicar prèviament o en els seu cas en un termini màxim de 24 hores, a la persona beneficiària i als serveis socials bàsics municipals, totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són baixes, permisos, canvis i suplències del personal, que poden afectar a la prestació del servei.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Comunicar totes les incidències que afectin a la prestació del servei i a l'estat de la/les persona/es beneficiàries, i que impliquin una possible intervenció o valoració dels tècnics dels serveis socials municipals, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i en un termini de 72 hores si no requereixen una valoració tècnica. Si la incidència comporta una situació de risc en el domicili, haurà de ser comunicada de manera immediata.
- Comunicar de forma immediata a l'Ajuntament qualsevol incidència provocada per l'absència de la persona beneficiària del domicili, si un cop seguit el protocol previst no s'ha pogut identificar la causa de l'absència.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per als seguiments de l'execució dels serveis.
- Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seu seguiment dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà l'Ajuntament.
- Presentar mensualment, dins els quatre dies hàbils de cada mes, la relació dels serveis prestats el mes anterior, d'acord amb un model prèviament determinat, i la factura corresponent dels serveis prestats.
- Mantenir puntualment informat a l'Ajuntament del número, nom, formació i serveis assignats dels professionals en actiu que presten els serveis, i presentar els documents, informes i memòries del servei amb la periodicitat que el contracte estableix.
- Mantenir puntualment actualitzades, en els sistemes d'informació, les dades referides a les persones usuàries, els serveis i les incidències relatives a la gestió dels casos.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a la mateixa persona.
- Comunicar i donar resposta de les queixes que ha rebut a través de la persona usuària o dels professionals municipals en un termini màxim de 5 dies.

Els serveis socials municipals podran sol·licitar a l'entitat adjudicatària suport en la valoració inicial dels domicilis i de les persones, que es realitzarà d'acord amb els protocols facilitats.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

CLÀUSULA 4. HORARI, TEMPS, DURADA DEL SERVEI I UNITAT DE MESURA

4.1 Horari

- Els servei d'ajuda a domicili es realitzarà tots els dies de dilluns a divendres, excepte festius, en horari establert de 7:00h fins 20:00h.
- Amb caràcter excepcional, es podrà realitzar la prestació del servei en horari nocturn, o en dies de cap de setmana i/o festiu. Les hores d'atenció prestades en horari nocturn i les que es prestin en dissabte, diumenge o festiu, es facturaran amb un increment del 25% del preu habitual.
- El servei de neteja es prestarà íntegrament en hores ordinàries. Durant els mesos d'hivern es garantirà l'horari en franja de matí, quan es tracti de persones grans.
- La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'adjudicatari com a mínim 24 hores abans de la prestació dels servei.
- L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. Les hores de major concentració seran comunicades per l'Ajuntament a l'inici de la contractació, i posteriorment amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses, i dels objectius previstos per cada exercici.

4.2 Temps i durada

El temps i la durada de cada servei d'ajuda a domicili seran establerts pels professionals del SBAS municipal, en funció del nivell de risc social i/o de la manca d'autonomia personal que presenti la persona o unitat de convivència beneficiària, i segons els objectius i actuacions previstos en el pla d'atenció social corresponent.

El temps diari de prestació es mesurarà en hores i/o fraccions de 30 minuts a partir de la primera hora.

El temps diari de la prestació d'un servei no podrà superar les 2 hores, en general. Per a les persones que tenen reconeguda una situació de dependència i tenen prescrit un SAD segons el PIA, les hores de servei seran les que resultin segons l'aplicació de la normativa específica vigent.

La durada del servei de neteja serà amb caràcter general, com a màxim, de 4 hores/mensuals.

Per motius excepcionals i degudament justificats pels serveis socials municipals, el número d'hores de prestació podria ser superior al límit dels temps màxims establerts.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

4.3 Unitat de mesura

La unitat de mesura del servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent aquest temps com els 60 minuts que es dediquen efectivament a l'atenció a la persona o família. No inclou el temps addicional necessari que es derivi de la prestació del servei, com desplaçament fins el domicili, coordinació, formació, supervisió, etc., que aniran a càrrec de l'empresa.

CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA.

Per tal de garantir l'adequada coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament per a la prestació dels serveis, s'estableixen els següents nivells de coordinació:

Coordinació directiva i de gestió

- L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació i seguiment del funcionament generals del servei, de l'avaluació i control de la qualitat del servei, i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. Així mateix, haurà d'informar i traslladar a l'adjudicatari les consideracions, instruccions, protocols i procediments de l'Ajuntament, tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.
- Corresponen a les funcions de gestió de l'entitat adjudicatària, entre d'altres, assegurar els mecanismes de control de les següents àrees: altes, baixes i modificacions del servei; gestió dels serveis contractats i facturació; selecció, contractació i formació del personal; etc., tot garantint la comunicació amb l'Ajuntament.
- L'Ajuntament designarà la persona responsable de la coordinació, seguiment i avaluació globals del servei.
- La coordinació per controlar i avaluar el desenvolupament global de la prestació, la distribució de recursos i l'estat d'execució, i per al seguiment de les clàusules del contracte, es realitzarà trimestralment i tantes vegades com les circumstàncies ho facin necessari. Aquestes coordinacions es realitzaran amb el/la responsable designat per l'adjudicatari i el/la responsable dels Serveis Socials de l'Ajuntament.

Coordinació tècnica

L'adjudicatari designarà la persona responsable de la coordinació tècnica dels serveis adjudicats. Aquest/a professional, a nivell general, serà l'encarregat de: realitzar la coordinació i planificació del serveis de les persones usuàries; realitzar el suport tècnic als treballadors/ores familiars; fomentar i establir els circuits per realitzar la coordinació de l'equip de treball; i avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

Les funcions que realitzarà el responsable de la coordinació tècnica de l'adjudicatari seran les següents:

- Realitzar la planificació inicial del servei rebut, així com assignar el professional més adient a cada servei, comunicant el pla de treball i la informació necessària relativa a la persona i al servei, per a un desenvolupament adient.
- Fer la presentació del professional que realitzarà el servei en el domicili de la persona usuària.
- Revisar el compliment de l'acord de servei, els protocols i prestacions de serveis per a cada persona.
- Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària, per part dels professionals d'atenció directa.
- Realitzar periòdicament reunions de seguiment i supervisió amb els professionals d'atenció directa (Treballadores familiars, auxiliars de neteja, etc), tant individuals com grupals, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant. Així mateix, es realitzaran reunions de coordinació tècnica sempre que les característiques del cas, les incidències produïdes o les derivades d'una situació d'urgència o sobrevinguda, la facin necessària.
- Realitzar visites domiciliàries periòdiques de seguiment i valoració als usuaris, almenys cada 3 mesos, exceptuant aquells casos que el professional de referència determini una altra periodicitat, i cada vegada que sigui necessari valorar una situació sobrevinguda.
- Relacionar-se amb la família de l'usuari i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- Per al seguiment de cada servei, i per tal de revisar l'acompliment d'objectius establerts en el pla d'atenció corresponent, haurà de mantenir reunions de coordinació periòdiques amb el tècnics dels Serveis Socials referents de cada usuari i usuària i, si s'escau, amb la participació dels professionals de l'atenció domiciliària. S'elaborarà un protocol que indicarà la periodicitat i els criteris de prioritat dels casos a fer seguiment.
- Realitzar propostes, si fos necessari, sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques dels serveis prestats en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Informar als professionals dels serveis socials referents de les persones usuàries, sobre qualsevol alteració del servei, segons els procediment acordat.
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei, i realitzar informes de seguiment dels casos i altres documents relacionats.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Mantenir actualitzats els registres de dades, modificacions i incidències que afectin els serveis, per tal d'informar adequadament a l'Ajuntament.
- Realitzar les coordinacions periòdiques que s'estableixin amb el/la responsable dels Serveis Socials, per poder informar constantment del funcionament dels serveis i avaluar-ne la qualitat, assumint les directrius que l'ajuntament dicti a l'entitat en tot allò referent a l'adequada atenció a cada usuari i a la bona marxa del servei en general.
- Gestionar l'equip d'atenció directa, prestar l'assessorament i recolzament tècnic necessari, i detectar les necessitats formatives i de suport dels professionals d'atenció domiciliària.

CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Salou, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.
- L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries.
- L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
- L'adjudicatari i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene, i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei, amb els requisits de confidencialitat, honestetat, dignitat i respecte, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents i a l'entitat adjudicatària.
- Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible que l'usuari o usuària hagi signat l'acord de prestació del servei d'ajuda a domicili, on s'estableixen les condicions del servei.
- Les persones han de ser informades amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

CLÀUSULA 7. DEL PERSONAL

Per dur a terme el servei objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari ha d'aportar el personal necessari, d'acord amb els perfils professionals requerits. Aquest personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, el qual haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, i de Prevenció de Riscos laborals referides al propi personal al seu càrrec, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva, especialment les condicions salarials bàsiques establertes en el conveni col·lectiu del treball per al sector.

Coordinador/a tècnic/a:

La persona responsable de la coordinació tècnica haurà de disposar, com a mínim, de la titulació de diplomatura universitària o grau en Treball social.

Àrea d'atenció directa:

Professionals que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari. S'inclouen en aquest lloc de treball els professionals amb la titulació següent:

Treballador/a familiar reconegut per al Generalitat de Catalunya, cicle formatiu de grau mitjà definit com a Tècnic/a especialista en atenció sociosanitària, Auxiliar d'ajuda a domicili definit, Auxiliar de geriatría en domicili, o altra formació prevista per la legislació vigent per al personal d'atenció al servei d'ajuda a domicili.

Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili. Han de disposar de certificat escolar o equivalent.

Les diverses funcions i tasques dels professionals adscrits al servei, queden recollides en diferents apartats d'aquest plec i, més específicament, en l'apartat 2.5 de la clàusula 2, i en la clàusula 5.

Cadascun d'aquests professionals actuarà en funció del que s'hagi definit pels Serveis socials bàsics municipals en el Pla d'atenció social de cada persona/família usuària. En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos en el domicili.

Per a les funcions de direcció, coordinació i seguiment del funcionament globals del servei, d'avaluació i control de la qualitat general, i per garantir les condicions fixades en el contracte, l'adjudicatari assignarà un responsable amb experiència suficient i titulació necessària per exercir aquestes funcions; així mateix, designarà el personal suficient amb la formació adient per a les tasques de coordinació de gestió.

L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies dels serveis i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques, i haurà de vetllar per a que els professionals tinguin un coneixement suficient de l'entorn on treballen.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

A l'inici del contracte, l'entitat adjudicatària estarà obligada a fer arribar a l'Ajuntament la relació de les persones que executaran els serveis, indicant la categoria professional, titulació i dedicació. També, haurà d'acreditar la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social i la corresponent acreditació professional. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa al personal, haurà de comunicar-se a l'Ajuntament prèviament, informant de les persones que faran el servei i acreditant la seva situació laboral i acreditació professional.

L'Ajuntament es reserva el dret de revisar, en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials.

- L'entitat adjudicatària haurà de presentar les fitxes completes amb les dades dels treballadors, segons model facilitat per l'Ajuntament.
- L'adjudicatari haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
- El personal que l'adjudicatari destini a la prestació dels serveis d'atenció personal haurà d'acreditar les titulacions dels professionals d'atenció directa que marqui la legislació vigent en cada moment, per a la realització d'aquests serveis, segons es determina en els requeriments del personal d'atenció als serveis d'ajuda a domicili de la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions corresponents per garantir una adequada prestació dels serveis.
- L'entitat adjudicatària haurà de seleccionar i formar prèviament a la prestació del servei al personal adscrit, per tal que l'assignació sigui la més adequada possible al perfil sol·licitat.
- No es produiran canvis en el personal que presta cadascun dels serveis, excepte causa justificada, sense el coneixement i conformitat prèvia del/ de la responsable dels serveis socials bàsics municipals i el professional referent, amb la finalitat d'evitar desajustos i desorientacions en els usuaris.
- L'entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat del seu personal en quant al perfil, a la formació i capacitats professionals, i a les aptituds necessàries per al desenvolupament de les funcions i tasques pròpies del servei d'ajuda a domicili.
- L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances i altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos de personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni laboral, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

- Quinze dies abans de l'inici de cada període de vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal, l'entitat adjudicatària farà arribar als Serveis Socials la planificació de la cobertura dels serveis. S'especificarà el nom dels treballadors assignats a cada usuari/a i els possibles reajustaments d'horaris i/o dies. Sempre ho pactarà i informarà amb anterioritat amb l'usuari/a o la persona de referència.
- En cas de substitució del personal, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït totes les dades i informació necessària per tal de garantir la continuïtat sense contratemps per a la persona, i l'acompliment i seguiment del pla de treball establert.
- L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a l'ajuntament i a l'usuari o usuària afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.
- Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, per garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- L'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'ajuntament els plans formatius previstos per cadascun dels professionals, adreçats al reciclatge i la formació continuada, així com els sistemes de supervisió establerts. Haurà de presentar la corresponent justificació de l'assistència i aprofitament, un cop realitzada la formació.
- L'entitat adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantalons apropiats per a la feina, i facilitar la corresponent targeta amb el nom i cognoms del/de la professional i el logotip de l'Ajuntament.
- L'entitat adjudicatària proporcionarà guants, mascaretes o altre material de protecció quan s'escaigui; estant obligada a proporcionar als seus treballadors els Equips de Protecció Individual (segons Reial Decret 773/97, de 30 de maig) d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili.
- L'entitat adjudicatària haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'Ajuntament de Salou, i es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament per a la identificació i control del personal designat per a la prestació dels serveis.
- L'entitat adjudicatària, per tal de garantir sistemes de localització i comunicació, estarà obligada a proporcionar a tots els treballadors/es adscrits, dispositius mòbils amb funcionalitats suficients per permetre la comunicació contínua, la missatgeria instantània segura; així com permetre al personal adscrit, com a mínim, la programació del servei, consulta de tasques, i registre de tasques efectivament realitzades.
- Queda prohibit a tots els professionals de l'entitat adjudicatària adscrits al servei:



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Entrar en el domicili de la persona usuària si aquesta no està present, excepte quan hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per l'usuari/a o representant legal.
- Rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Cobrar havers de l'usuari/a, de qualsevol naturalesa, ni amb autorització expressa.
- Estar acompanyat per familiars i/o amics en els domicilis mentre realitza les tasques encomanades.
- L'incompliment d'aquests quatre punts, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i aquesta haurà d'informar a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.

CLÀUSULA 8. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment al departament responsable del servei, sobre les incidències i desenvolupament de la vaga. Aquesta informació haurà d'arribar amb temps suficient abans i durant el temps que duri la vaga.

Si es donés aquesta circumstància, l'empresa adjudicatària haurà d'establir uns serveis mínims, d'acord amb les directrius de l'Ajuntament, per tal de garantir el servei a persones amb gran dependència i/o risc, que no poden prescindir del servei.

L'entitat adjudicatària haurà d'informar directament als usuaris/es dels serveis que es vegin afectats per la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària per a la seva deducció en la factura corresponent.

CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària haurà de facilitar tota la informació necessària que determini l'Ajuntament relativa als serveis prestats, per tal de garantir el control i avaluació de la gestió i de l'execució, i de la qualitat dels serveis prestats. En concret, l'adjudicatari presentarà periòdicament els següents documents:



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Informe mensual d'activitat. Haurà d'incloure un resum dels serveis efectuats, especificant, com a mínim, la relació dels usuaris atesos, les hores encarregades i les hores realitzades de serveis per persona usuària, els serveis realitzats, segons les seves franges horàries/dia, i el cost dels serveis, així com el nom i perfil del treballador/a que ha efectuat el servei. Caldrà diferenciar els SAD dependència dels SAD socials. Es relacionaran totes les incidències produïdes i com s'han resolt; i es concretarà, també, el temps invertit en coordinació i formació.
- Informe de seguiment i avaluació de casos atesos i d'indicadors de qualitat del servei, segons els protocols i terminis que es determinin.
- Informe semestral de gestió del servei, per al seguiment i avaluació del funcionament global i execució del servei, segons el protocol que s'estableixi.
- Anualment, i sempre abans del 30 de gener de l'any següent al que es refereix la informació, presentarà la memòria anual d'activitat, segons indicacions de l'Ajuntament, relacionada amb els usuaris atesos, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció, etc. El contingut bàsic d'aquesta memòria s'indicarà a l'entitat adjudicatària després de l'adjudicació.
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar aquells informes relatius a la gestió del servei i qualsevol altra informació relativa als serveis prestats, segons periodicitat i models indicats per l'Ajuntament, així com també haurà de completar els formularis que l'ens local l'indiqui.

CLÀUSULA 10. RESPONSABILITAT

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball usats puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a l'Ajuntament. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària. L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

Custòdia de claus: en cas que sigui necessària la custòdia de claus del domicili d'alguna persona usuària per part de l'entitat adjudicatària, aquesta haurà de comptar amb l'autorització escrita de la persona, i formalitzada per la persona usuària i l'entitat. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui sempre per escrit als Serveis Socials municipals de quins



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

domicilis disposa d'un joc de claus, així, com també, que comunicui amb document signat de la data de finalització de la custòdia de claus i del seu retorn a la persona usuària o a la persona referent que s'hagi acordat.

CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el de condicions administratives.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla d'atenció establerts.
- Garantir el seguiment i el control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats i el pla de treball que s'estableix, arbitrants els mecanismes oportuns per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Exigir la formació tècnica als treballadors/es en les matèries pròpies dels serveis que han de prestar, i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.
- Programar i facilitar l'adequat suport tècnic als professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, supervisió, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, etc).
- Disposar d'un sistema de control de la presència dels professionals d'atenció directa.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei, en un termini màxim de 24 hores.
- Presentar amb la periodicitat indicada la informació referent al seguiment dels casos assignats, així com, tots els informes, memòries i enquestes als usuaris, que es determinin.
- En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar als serveis municipals de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

- Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li indiquin els Serveis Socials municipals.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'entitat adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- Informar adequadament a cada treballador/a sobre les característiques dels serveis a prestar, d'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament i facilitar la seva assistència a reunions per a la coordinació i seguiment dels casos, quan es valori necessari.
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals, a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques dels centres de formació de professionals d'atenció directa en serveis d'ajuda a domicili, seguint la normativa i el procediment establert per l'Ajuntament, per tal que els Serveis Socials donin el seu vistiplau.
- Els alumnes de pràctiques no podran substituir mai als professionals de l'entitat adjudicatària en les seves funcions i tasques que són objecte de la prestació del servei, i l'horari que realitzin haurà de ser coincident amb el del professional que presta el servei.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats, així com de la documentació relacionada, amb el mitjans que l'Ajuntament consideri oportuns.
- Observar les obligacions que deriven d'aquest Plec, del Plec de clàusules administratives i del contracte, no incloses en aquesta llista, i la resta d'obligacions que es deriven de disposicions legals aplicables.

CLÀUSULA 12. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Elaborar els protocols i documents que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per a l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per a l'assignació de serveis i per a la correcta prestació dels serveis.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació i qualitat del servei, per a la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'adjudicatari.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de la relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació. L'incompliment d'aquest punt per part del contractista donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en els Plecs de clàusules.
- Comunicar, a l'inici del contracte, les franges horàries en les què es preveu la major concentració de serveis. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i del seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament emplenada.
- Posar en coneixement de l'entitat qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses contagioses, malalties mentals i drogodependències.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	02-06-22 14:39

- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament per als usos previstos en el present plec.

CLÀUSULA 13. PREUS PÚBLICS

L'Ajuntament establirà els preus públics per a la prestació dels Serveis d'ajuda domiciliària, els quals tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'Hisendes Locals i la normativa d'aplicació. L'Ajuntament serà qui gestionarà el cobrament d'aquests preus.

CLÀUSULA 14. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals.

Sota cap circumstància, el contractista no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades per l'Ajuntament.

Tractament de dades per part de l'empresa adjudicatària:

L'empresa adjudicatària tractarà les dades a les quals té accés, d'acord amb les instruccions que seguidament es detallaran, i quedarà sota la seva exclusiva responsabilitat qualsevol ús de les dades no autoritzat en virtut d'aquest contracte o de les instruccions expresses que li siguin comunicades per l'òrgan competent de l'Ajuntament. El tractament de les dades personals es durà a terme d'acord amb les previsions següents:

- Les dades facilitades en el marc del present contracte, així com les recollides i tractades com a conseqüència de la prestació del SAD, seran utilitzades únicament per realitzar les activitats pròpies dels serveis contractats, com també qualsevol altra expressament autoritzada per l'òrgan competent de l'Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària, com un dels encarregats del tractament, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per tal de garantir la seguretat de les dades de caràcter personal, dels sistemes i dels equips que intervinguin en el seu tractament, així com per garantir el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases del tractament.



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

- L'empresa adjudicatària no utilitzarà les dades de caràcter personal de les persones usuàries dels serveis per cap altra finalitat que no sigui l'expressament prevista en aquest plec de clàusules, ni les comunicarà ni cedirà a cap entitat, empresa i persona diferent de la persona interessada sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En aquest mateix sentit, en tots els casos, el personal haurà de guardar el secret professional, i no difondre a les persones usuàries, aspectes de la seva vida personal. En aquests casos, l'empresa adjudicatària es responsabilitza que el seu personal guardarà i respectarà ambdós punts. En cas que aquesta condició no s'acompleixi, l'empresa estarà obligada a respondre davant l'Ajuntament, mitjançant penalitzacions.
- En finalitzar el període de vigència del contracte i, si s'escau, de la seva última pròrroga, l'empresa adjudicatària procedirà a retornar les dades de què disposi, siguin personals o no, vinculades als serveis contractats, tant les emmagatzemades en suports informàtics com les que estiguin en suport paper. De la mateixa manera, es compromet a la total destrucció de les dades un cop aquestes hagin estat lliurades a l'Ajuntament, d'acord amb la previsió anterior.

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

La difusió del servei així com la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Salou. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents penalitzacions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual), derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat. El contractista només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al seu personal en el desenvolupament del servei.

En tota la documentació hi constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària.

CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova



Ajuntament
de Salou

Unitat / Departament Unitat De Contractació JMAJU		
Codi de verificació  12175U404C3D6K0W13FW		
Codi de document COP16I02S0	Núm. d'expedient 13493/2021	

empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional. Així mateix, estarà obligat a informar a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un termini màxim de 8 dies naturals de des la data de formalització del contracte, per assumir la totalitat del servei.

En finalitzar la vigència del contracte, l'adjudicatari sortint estarà obligat a respectar un període transitori de traspàs, de tal de realitzar el traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària, en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació. Haurà, com a mínim de:

- Traspassar tots els contingut dels expedients de les persones usuàries: planificació dels serveis, informes de seguiment, incidències, etc, per tal de garantir la continuïtat de l'atenció
- Entregar a l'Ajuntament les dades d'anteriors persones beneficiàries del servei i altres documents relatius a la prestació del servei que no siguin operatius pel funcionament del servei.