

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ
DOMICILIÀRIA DEL MUNICIPI DE SANT JOAN DESPÍ**

CO2021003ASI

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte és la prestació del SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA en el municipi de Sant Joan Despí que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials Bàsics Municipals hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PERSONES DESTINATÀRIES

2.1 Definició

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és un servei públic municipal que ofereix, a persones i famílies residents al municipi de Sant Joan Despí, un conjunt organitzat i coordinat d'actuacions que es realitzen principalment en el domicili de la persona usuària. Van dirigides a proporcionar atenció personal, ajuda a la llar i suport social a persones i famílies amb dificultats per desenvolupar activitats de la vida diària (en endavant, AVD), dificultats d'integració social, en situacions d'infants i adolescents en risc social, risc greu o desemparament o en situacions de dependència i/o discapacitat reconeguda.

El servei inclou les prestacions següents:

- **SERVEI D'ATENCIÓ A LA PERSONA**
- **SERVEI DE NETEJA A LA LLAR**

El servei es diferencia entre:

- SAD Dependència: per aquells serveis que es presten a ciutadans amb una resolució de la situació de dependència i un Programa individual d'atenció (PIA) elaborat pels Serveis Socials Municipals.
- SAD Social: per aquells serveis que es presten a ciutadans sense una resolució de la situació de dependència.

2.2 Objectius

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.

- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual de les persones usuàries de la prestació, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per ells.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

2.3 Persones destinatàries

- Persones amb reconeixement legal de dependència segons el grau que contempla la implementació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Protecció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència.
- Persones en situació de risc social per manca d'autonomia personal per raó de salut, discapacitat o dependència, que necessiten suport per a les activitats de vida diària (AVD).
- Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat o fragilitat personal o social, amb presència de menors en situació de risc que precisen d'una intervenció socioeducativa, preventiva i temporal per millorar hàbits i competències personals i/o familiars i de relació amb l'entorn.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEIS I TASQUES

El servei inclou dos tipus de prestacions:

- Servei d'atenció a la persona
- Servei d'auxiliar de la llar

3.1 Servei d'Atenció a la Persona

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn del cuidador.

Tasques a realitzar:

Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de les persones usuàries així com dels objectius marcats en cada cas pel professional de l'Equip Bàsic de Servei Socials en el pla de treball.

Les tasques a realitzar poden ser de tres tipus:

- Assistencials
- Socioeducatives
- Preventives

Tasques assistencials

Comprèn totes aquelles activitats, d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana, en el domicili.

- Recolzament en la higiene i cura personal: inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i d'altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: la compra d'aliments, l'organització del àpat, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Suport per a la realització de petites compres.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques i sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en què sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització i transferències dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se a llit, caminar i seure així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físiques-motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc) si la persona les requereix.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments tant en el domicili com fora, per a evitar situacions de soledat i aïllament o facilitació de petites gestions, acompanyaments a visites mèdiques, tramitació de documents i altres a valorar.
- Suport i orientació a les persones cuidadores no professionals en les seves tasques.
- Observar, detectar i informar de situacions de risc de la persona.

- Manteniment de l'ordre i la neteja de la llar en el desenvolupament de les tasques d'atenció a les persones.

Tasques Socioeducatives

Comprèn educar en l'adquisició, recuperació, manteniment o millora dels hàbits socials i personals que facilitin a la família o a la persona el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permeti continuar en el seu domicili.

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i les mobilitzacions.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als control mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Ajuda a l'aprenentatge en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per a la neteja.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals...), estimulació de les capacitats de la persona per alenir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques...).
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social (activitats de lleure, centre obert, centres de dia...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.

Tasques preventives

Comprèn la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'un deteriorament personal progressiu o situacions de risc per a infants i adolescents o situacions de violència en el nucli familiar.

Aquestes tasques preventives inclouran:

- L'observació i la detecció de situacions de risc.
- La detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i del seu entorn.
- La descripció i comunicació al professional dels serveis socials del problema o situació detectada.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- Desorientació espacial i temporal.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació).
- Mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura i auto-cura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti, pel que fa a situacions i conductes de risc, haurà de ser comunicat pel personal d'atenció que ho detecti a la coordinació tècnica i per aquesta, al professional referent del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

3.2 Servei d'auxiliar de la llar

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

Tasques d'assistència a la llar

- Neteja i ordre a la llar. Neteges de manteniment habituals en una llar com són escombrar el terra i treure la pols, neteja de piques, marbres, inodors, cuina i bany complet, fer el llit, canvi de llençols, vidres i portes 1 cop al mes.
- Neteges especials com ara despenjar, netejar a rentadora i tornar a penjar cortines, llums del sostre, rajoles de cuina i banys, vidrieres, treure la pols als alts de mobles i armaris, ajut en petites reparacions i manteniment.

No es duran a terme totes les tasques enumerades, sinó únicament aquelles que necessita aquella persona usuària en aquell moment precís, fixades pels/les professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Servei Socials, per tal d'aconseguir els objectius previstos en cada cas. Mai s'intentarà suplir a la persona atesa o a la seva família en aquelles tasques que poden realitzar per si sols.

El servei dins del domicili sempre es realitzarà amb la presència de la persona usuària.

La persona beneficiària del servei periòdic haurà de disposar i aniran al seu càrrec els utensilis i productes necessaris per tal de realitzar els treballs de neteja.

3.3 Tasques excloses

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

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del Servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1 Funcions de l'Ajuntament

Són funcions de l'Ajuntament:

- La planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.
- La recepció de les persones usuàries potencials, identificació i valoració de les necessitats, realització del diagnòstic i establiment del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- La fixació d'objectius i assignació del servei en quant a modalitat, intensitat i franges horàries òptimes establertes en hores i fraccions de 15 minuts i definició del pla de treball a realitzar. La determinació del lloc on es durà a terme la prestació, de l'inici i la durada de la mateixa.
- Si s'escau, la fixació del preu que correspongui segons el barem de copagament que estableixin les Ordenances Fiscals municipals.
- La tramitació de la comanda, pels mitjans electrònics que determini l'Ajuntament, a l'entitat adjudicatària, on es detallaran horari, durada, objectius i tasques a realitzar. I recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Seguiment i avaluació periòdica dels serveis contractats, adaptació a les necessitats canviants de les persones usuàries i gestió de les baixes del servei

4.2 Funcions de l'entitat adjudicatària

Són funcions de la entitat adjudicatària:

4.2.1 Recepció i Programació dels serveis

- La entitat adjudicatària rebrà la comanda amb acusament de rebut per mitjans electrònics mitjançant el full de derivació establert per l'Ajuntament que inclourà l'horari, els objectius, les tasques i d'altres possibles indicacions específiques del servei. En situacions d'urgència, podrà requerir-se l'actuació a partir de la comunicació telefònica.
- L'entitat adjudicatària proposarà, mitjançant correu electrònic en els 4 dies naturals següents a la recepció de la comanda, els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions de l'Ajuntament, la data d'inici i el nom de la treballadora.

- L'entitat adjudicatària haurà de vetllar pel perfil professional assignat a cada cas dependent del tipus i modalitat de servei prescrit.
- L'entitat adjudicatària haurà de garantir la comunicació telefònica ininterrompuda les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any per qualsevol incidència o urgència que pogués sortir.
- En els casos valorats com urgents a judici dels/les professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials, el servei s'iniciarà com a màxim dins de les 24 hores posteriors a la seva comunicació o bé en la data d'inici proposada per l'Ajuntament, si aquesta és posterior.
- En els casos valorats conjuntament poder disposar d'atenció psicològica puntual les famílies que presentin una situació emocional que ho requereixi.

4.2.2 Presentació i inici del servei

- El coordinador/a tècnica de l'entitat adjudicatària realitzarà una primera visita al domicili abans de l'inici del servei, acompanyat/da del/la professional que realitzarà el servei.
- A l'inici de la prestació es complimentarà el Pacte amb la signatura de la persona usuària i el/la coordinador/a tècnica de l'entitat adjudicatària, i es lliurarà una còpia a la persona usuària i l'altra als serveis socials, en el termini màxim d'una setmana.
- El pacte ha d'indicar les hores i periodicitat del servei, l'horari i duració del servei, els objectius i l'avaluació del servei, les suplències de personal en cas de vacances o malaltia, la possible substitució de treballador/a, la clàusula de protecció de dades personals, el telèfon de contacte i horaris d'atenció de l'entitat adjudicatària, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer. I també s'informarà del funcionament de marcatge de les treballadores.
- Per a poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el contracte de prestació de serveis. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i pel coordinador/a tècnic de l'entitat adjudicatària.
- En el casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del contracte de prestació de serveis, que s'haurà de fer en un termini màxim de 7 dies.
- Si durant la prestació del servei s'observa que concorre alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.
- En els casos educatius o per decisió de la referent de serveis socials, l'entitat adjudicatària proposarà la treballadora que assumirà el cas i serà la referent de serveis socials la que farà la presentació, que podrà ser en el domicili o a les dependències municipals. En aquests casos, l'empresa li facilitarà a la mateixa professional el contracte per fer-lo signar el dia de la presentació.

- En els serveis de neteja la presentació del servei i la signatura del contracte sempre anirà a càrrec de l'empresa, llevat que des de serveis socials es manifesti el contrari.

4.2.3. Seguiment i supervisió dels serveis

L'entitat adjudicatària té la obligació de realitzar un seguiment directe dels serveis, vetllant pel compliment de l'encàrrec i la seva qualitat.

El/la coordinador/a tècnic/a de l'entitat adjudicatària serà responsable de:

- Realitzar les visites de presentació.
- Realitzar les visites de seguiment.
- Realitzar les trucades de seguiment.
- Realitzar els informes de cada seguiment.
- Fer complir els objectius específics de treball i avaluar-los mensualment.
- Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els/les professionals d'atenció personal, les visites i trucades de seguiment, etc.
- Estar informat/da de tot allò rellevant que els/les professionals d'atenció efectuin durant el desenvolupament del servei (tasques que no s'han pogut realitzar, observacions sobre l'estat o evolució de la persona usuària, etc.).
- Resoldre els problemes i incidències, queixes i suggeriments que es plantegin.
- Mantenir informat al/la tècnic/a referent municipal del Servei d'Atenció a Domicili de les incidències i qüestions rellevants, a banda d'informar de manera immediata de qualsevol incidència important i urgent.
- Comunicar totes les baixes i incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- Coordinar, supervisar i donar suport els/les professionals d'atenció a la persona i auxiliar de neteja d'ajuda a domicili que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball.
- Facilitar les dades estadístiques d'activitat del SAD necessàries per complementar els reculls de memòries d'actuació de cada any natural.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li prestin a una mateixa persona usuària.

Es faran visites puntuals al domicili quan ho requereixin les circumstàncies tant per avaluar el funcionament del servei com per resoldre qualsevol conflicte que s'hagi pogut generar respecte al servei.

En aquesta línia de seguiment i innovació dels serveis, l'Ajuntament estudiarà la possibilitat d'implementar una experiència pilot d'un nou model basat en les "Illes Socials", amb les modificacions contractuals que siguin necessàries, en una zona del municipi acordada conjuntament entre l'empresa i l'Ajuntament, que sigui més adient i viable en funció del nombre i tipologia de la demanda. Per això caldria organitzar els serveis a les necessitats, tenir diferents professionals referents com a equip multidisciplinar, establir un vincle més proper amb la persona usuària i la seva família o cuidadors/es, revisar l'organització dels serveis de manera que permeti evitar la concertació d'activitat en les mateixes franges horàries i en conseqüència les jornades laborals parcials, reduir els temps de desplaçaments i coordinar amb altres professionals o serveis que fan atenció de l'entorn per evitar duplicitats i compartir informació.

4.2.4 Coordinacions i comunicacions pels casos

L'aplicació informàtica de gestió de l'entitat adjudicatària contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei.

L'entitat adjudicatària té l'obligació de comunicar a l'Ajuntament qualsevol alteració en la prestació del servei que afecti als acords recollits en el contracte de servei amb la persona usuària i específicament els referits a canvis en la programació, anul·lacions de serveis, realització de serveis no programats, ampliació o disminució del temps realitzat en un servei programat.

L'entitat adjudicatària podrà realitzar propostes a l'Ajuntament de modificació de les condicions de prestació del servei acordat amb la persona usuària, especialment les referides a les tasques, la freqüència, els horaris o el/la professional adscrit al servei, quan es detectin canvis en la situació de la persona usuària que agreugin o disminueixen les necessitats d'atenció. Per a dur a terme aquestes modificacions es requerirà l'informe favorable dels/les professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials a través de la coordinadora tècnica del SAD.

Qualsevol incidència greu relacionada amb situacions de risc o que afectin la seguretat de la persona usuària o del treballador/a hauran de ser comunicades immediatament a la coordinadora tècnica del SAD.

El servei es considerarà interromput temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries –vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

4.3 HORARI DEL SERVEI

4.3.1 Horari normal

La franja horària en què cal garantir el servei serà de dilluns a divendres de 7 a 22 hores, i els dissabtes de 8 a 15 hores. En aquesta franja horària, l'entitat adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

Els/les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social indicaran a l'entitat adjudicatària la banda horària recomanada d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la seva planificació a l'hora de fixar l'horari concret de la prestació del servei.

Per tal de fixar l'horari de la prestació del servei, l'entitat adjudicatària i el/la professional de l'Equip Bàsic d'Atenció Social tindran en compte la necessitat de delimitar el horaris de realització de les següents tasques:

- Ajudar a llevar-se: abans de les 10:30 h.
- Ajudar a allitar-se: de 20 a 22 h.
- Ajudar a dinar: de 13 a 15h.
- Ajudar a sopar: de 19:30 a 21:30h.

4.3.2 Horaris especials

Es considera horari nocturn els serveis que es realitzin entre les 22 hores i les 7 hores. Les hores festives són les que es realitzen els dissabtes a partir de les 15 hores, en diumenges i festius, segons calendari laboral vigent i festivitats del calendari local de Sant Joan Despí.

Els serveis en horaris especials només es prescriuran en casos excepcionals, quan es donin les condicions determinades per l'Ajuntament i els serveis siguin urgents, necessaris i inajornables.

Del volum total d'hores anuals de prestació de serveis d'atenció personal, s'estima que fins a un 1% podrà ser prestat en horari nocturn o festiu. La modificació dels tipus de servei que es presten a les persones usuàries, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'entitat adjudicatària com a mínim 48 hores abans de la prestació del servei.

En cap cas les hores del servei de manteniment i neteja del domicili es prestaran en horaris nocturns i/o festius.

4.3.3 Durada dels serveis

La unitat de mesura a efectes d'assignació i de facturació és l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més el temps, activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin. Inclou per tant, el temps i el cost del desplaçament, la formació, la coordinació, la supervisió i qualsevol altre concepte que pugui repercutir en el cost i/o en el temps.

Es prescriuran serveis (torns de presència de professionals al domicili) en unitats mínimes d'una hora a les que es podran afegir fraccions mínimes d'un quart d'hora.

CLÀUSULA 5. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

5.1 Servei

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones indicades des de l'Equip Bàsic de Serveis Socials de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat adjudicatària i els seus/ves treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'Ajuntament. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els temes de servei que l'afecten, ajustar el servei a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador.

Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'entitat adjudicatària haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació dels serveis.

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

5.2 Informació

Les persones usuàries i el seu entorn cuidador hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o al servei municipal corresponents. Els canvis -sempre que no ho impedeixi la seva urgència- es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.

Les persones usuàries i el seu entorn cuidador hauran d'estar informades dels projectes que es porten a terme en el municipi que poden afavorir millores en la seva qualitat de vida, per això, l'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un resum actualitzat dels projectes per tal que les treballadores els puguin conèixer i incidir en la participació dels mateixos.

5.3 Desplaçaments

Els desplaçaments de servei a servei aniran a càrrec de l'entitat adjudicatària.

El cost dels desplaçaments del/la professional d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de la persona beneficiària del servei.

Tot acompanyament a la persona usuària s'haurà de fer a peu, en transport públic o en taxi. Mai s'utilitzaran els vehicles privats de les professionals o de l'empresa.

5.4 Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient, que s'estima en 48 hores. L'entitat adjudicatària registrarà i comunicarà aquesta incidència. En cas d'anul·lació de serveis per causes –voluntàries o involuntàries- imputables a la persona usuària que no s'hagin comunicat amb antelació suficient, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes dins del marge de dies de comunicació obligatòria.

En el supòsit de què personada el/la treballador/a de l'entitat adjudicatària en el domicili de la persona usuària en el dia i hora establerts, aquest es trobés absent, haurà d'esperar durant un termini d'uns 10 minuts i, paral·lelament, es posarà en contacte amb la referent tècnica de l'empresa perquè aquesta pugui aplicar el protocol d'actuació establert.

L'entitat adjudicatària registrarà i comunicarà els casos en que es produeixi aquesta circumstància.

L'entitat adjudicatària no podrà en cap cas suspendre o resoldre el contracte amb la persona usuària ni deixar de prestar el servei sense l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament. La extinció o suspensió del contracte de servei amb la persona usuària no podrà mai posar en risc la vida, la salut, o la integritat física o psicològica de la persona usuària ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.

5.5. Privacitat

Resta prohibit que cap treballador/a de l'entitat adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquest no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona usuària del servei o el representant legal. I sempre amb el consentiment de l'ajuntament.

5.6 Cessió de claus

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'entitat adjudicatària, amb la conformitat dels professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials, en els termes previstos en els protocols aprovats per l'Ajuntament. La cessió de claus haurà de figurar en el pacte de prestació del servei. L'autorització haurà de ser per escrit i signada, i indicarà, si s'escau, les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei.

L'entitat adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i haurà de comunicar al/la referent municipal del Servei d'Atenció a Domicili que té la seva possessió mitjançant el lliurament de còpia de l'autorització de la cessió.

Quan hi hagi el cessament del servei l'entitat adjudicatària retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment. Caldrà que es signi un document de devolució de les claus que es farà arribar al/la referent municipal del Servei d'Atenció a Domicili.

5.7 Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de neteja d'ajuda a domicili de l'entitat adjudicatària procedeixi al cobrament dels havers, de la persona usuària, de qualsevol mena. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'entitat adjudicatària.

El treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei, disposi de l'autorització signada i es realitzi en els termes previstos pel corresponent protocol d'actuació aprovat per l'Ajuntament.

Excepcionalment, el/la coordinador/a tècnic/a podrà ser autoritzat a realitzar extraccions limitades de diners del compte de la persona usuària, prèvia autorització signada per aquest en els termes previstos en el protocol aprovat per l'Ajuntament, d'acord amb els requeriments formals de l'entitat adjudicatària financera corresponent i sempre que s'hagi inclòs aquesta tasca en el pacte de prestació de servei.

Resta prohibit que cap treballador/a de l'entitat adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

5.8 Queixes, reclamacions i suggeriments

L'entitat adjudicatària ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'entitat adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

L'entitat adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònica, correu, correu electrònic, etc.) en un termini no inferior a 7 dies. La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

L'entitat adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades s'han de posar en coneixement de l'Ajuntament de manera immediata.

S'informarà a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució.

CLÀUSULA 6. MITJANS PERSONALS DEL SERVEI

6.1 Obligacions de caràcter general

L'entitat adjudicatària es compromet a subscriure, garantir i complir les condicions i preceptes del V Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya (codi de conveni núm. 79001525011999) publicat al DOGC núm. 8264 del 05.11.2020 o el que estigui vigent.

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, i la corresponent acreditació professional, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral del/les treballador/es s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en aquest contracte.

L'entitat adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributaria.

En cap cas, el personal en l'entitat adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

En el cas de contractació de nou personal no subrogat, correspon exclusivament a l'entitat contractista la selecció del nou personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.

L'entitat adjudicatària facilitarà, en el termini màxim de 30 dies des del moment d'iniciar la execució del contracte, la relació del personal que el realitzarà, juntament amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contractació, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, retribució i titulació o capacitat professional exigida per prestar el servei). Qualsevol modificació de les persones que presten el servei s'haurà de comunicar a l'Ajuntament, juntament amb l'acreditació de les condicions substancials de treball esmentades, per tal d'acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

Respecte a la subrogació del personal de treballadores que estiguin adscrites a la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili, es complirà l'establert al conveni que li sigui d'aplicació. (S'annexarà a l'expedient el llistat de personal a subrogar).

L'entitat adjudicatària es compromet a retribuir-los adequadament (amb un salari com a mínim segons les condicions del conveni corresponent que s'estigui aplicant al seu moment), o el salari mínim de referència, assumint de forma directa, i en cap cas traslladable a l'Ajuntament de Sant Joan Despí, el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions de dita persona, tant si aquesta ha estat conseqüència de convenis col·lectius, pactes o acords de qualsevol índole, com si obeeixen a qualsevol altra circumstància.

L'entitat adjudicatària promourà la contractació a jornades completes fomentant una ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de les treballadores i reduint així la rotació professional.

L'entitat adjudicatària, a més, haurà de:

- Distribuir de manera equitativa les càrregues de treball físiques i psicològiques entre els professionals.
- Disminuir els temps de desplaçament i, per tant, els costos improductius associats.
- Optimitzar els recursos.
- Implementar els models organitzatius que permetin incrementar l'estabilitat i autonomia dels equips en relació a les persones ateses.

6.2 Estabilitat i substitucions

L'entitat adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball. S'entendrà justificat el canvi en l'assignació de professional en les següents circumstàncies:

- Baixa del treballador/a.
- A petició de la persona usuària o del treballador/a.
- Faltes greus, conflictes o discrepàncies entre el treballador/a i la persona usuària.
- El canvi de professional pot millorar la prestació del servei.
- Interrupció del servei per un període superior a un mes.
- Incompatibilitat d'horaris amb altres serveis programats.
- Canvi de les característiques del servei, que aconsellen canviar el perfil del professional.
- Altres circumstàncies degudament justificades.

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absència del professional assignat.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances u altres eventualitats –incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos,

etc.- Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'entitat adjudicatària, d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

En cas de malaltia del treballador/a, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que no s'hagin pogut realitzar per malaltia del treballador/a no es podran facturar.

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substitut les dades del cas i tota la informació necessària escrita per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'Ajuntament, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació en l'expedient de la persona usuària.

L'entitat adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, tant per les situacions inesperades per baixa de la treballadora, com les seves absències programades. Si la substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, a més de la persona usuària caldrà avisar a la seva família també amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-lo partícip de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

6.3 Protecció de riscos laborals

L'entitat adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (reial Decret 773/7997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus/seves treballadors/es per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquest i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

6.4 Vestuari

El contractista haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària, un uniforme apropiat per a la feina (una bata i/o brusa i pantalons). També proporcionarà guants, i bata lliscant, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili, d'acord sempre amb la normativa sanitària.

La uniformitat de tot el personal de l'entitat adjudicatària haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general estableix l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

L'entitat adjudicatària haurà de proporcionar tots els equips de protecció individuals als seus treballadors/es i adequar-se en tot moment a la normativa aplicable.

6.5 Identificació

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per l'entitat adjudicatària que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

6.6 PERSONAL NECESSARI

L'entitat adjudicatària disposarà dels/les treballadors/es d'atenció directa necessaris per cobrir tots els serveis i d'un mínim d'un/a coordinador/a tècnic/a per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

En cas de noves contractacions, l'Ajuntament de Sant Joan Despí posa a disposició de l'entitat adjudicatària el Servei Promodespí per a la contractació de persones del municipi de Sant Joan Despí.

6.6.1 Coordinador/a Tècnic/a

L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació tècnica general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

Tindrà la titulació de treballadora social.

El contractista haurà de contractar al menys 1 coordinador/a tècnic/a.

El/la coordinador/a tècnic/a realitzarà la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries i recolzarà tècnicament a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa. Fomentarà i establirà els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball. Avaluaran i controlaran la qualitat del servei prestat.

És el vincle d'enllaç entre els/les referents de Serveis Socials Bàsics, la Direcció del servei i els/les professionals d'atenció directa.

Les seves funcions seran, entre d'altres, les següents:

- Fer la presentació del servei a les persones usuàries.
- Fer el seguiment de cada usuari i dels/les professionals de l'entitat adjudicatària per tal de garantir la qualitat i adequació del servei que s'està prestant.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Realitzar coordinacions i supervisions tant grupals com individuals amb l'equip de treballadores/ors familiars i auxiliars de geriatría i els/les auxiliars de neteja.
- Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona beneficiària del servei, per part dels professional d'atenció directa.
- Comunicar qualsevol canvi, baixa del servei i/o alteracions que es puguin produir a l'Ajuntament.
- Realitzar el seguiment dels pactes de servei.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Mantenir les corresponents reunions de coordinació entre la coordinadora tècnica del SAD i la referent Municipal del SAD.
- Realitzar la Memòria anual d'activitats segons model prèviament facilitat per l'Ajuntament.

6.6.2 Coordinador/a de gestió

L'entitat adjudicatària també disposarà d'una persona coordinadora de gestió, que realitzarà la funció de suport administratiu del servei.

Aquest/a professional haurà de tenir estudis de cicle formatiu d'administració i/o batxillerat.

6.6.3 Treballadors/es atenció personal

Els/les treballadors/es d'atenció personal realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas aquest/es professionals podran realitzar tasques de caire sanitaris, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

El personal que l'entitat adjudicatària destini a la prestació del SAD per a tasques d'atenció a la persona objecte d'aquest contracte haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya, cicle formatiu de grau mig definit com tècnic/a en atenció sociosanitària, o el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatría reconegut per la Generalitat de Catalunya.

L'entitat adjudicatària haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada als i les professionals d'atenció personal.

Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació específica tant en matèria de violència masclista, com de menors en situació de risc social, com de detecció de maltractes en persones grans.

Igualment, haurà de vetllar perquè els/les professionals d'atenció personal que facin la modalitat socioeducativa tinguin la formació adequada específica, a més de la genèrica. En aquest sentit, les empreses explicaran quina formació els hi exigiran i els hi proporcionaran. Tots els/les professionals que tinguin assignats casos en la modalitat socioeducativa hauran de participar anualment com a mínim en una acció formativa a càrrec de l'entitat adjudicatària, relacionada amb aquesta modalitat.

Caldrà que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les certificacions legalment establertes que acreditin que totes les persones que s'adscriuen a la execució del contracte que presten serveis amb famílies amb menors o menors dependents, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes dels establerts a la normativa.

6.6.4 Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili

Els/les auxiliars de neteja d'ajuda a domicili realitzaran les tasques definides pel tipus de servei de neteja i manteniment de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.

Els/les professionals que destini l'entitat adjudicatària per la prestació d'aquest tipus de servei, hauran d'estar en possessió del certificat escolar o equivalent.

6.7. Formació del Personal

Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'entitat que resulti adjudicatària estarà obligada a facilitar als/les seus/seves treballadors/es la formació i supervisió complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'entitat adjudicatària facilitarà

la formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació del servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada els/les professionals d'atenció que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

L'entitat adjudicatària ha de disposar d'un Pla de formació específic que ha d'incloure tant la formació continuada del personal subrogat com la formació prevista per a les noves incorporacions.

CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ AMB EL SERVEI BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL

El SAD és un servei social bàsic de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, que orgànicament depèn de l'Àrea de Serveis Socials.

La relació amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social s'ha de fonamentar en l'estreta col·laboració tècnica.

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament de Sant Joan Despí i l'entitat adjudicatària es produiran a dos nivells: la coordinació directiva amb l'empresa i la coordinació tècnica.

7.1 Coordinació Directiva

L'entitat adjudicatària designarà un/a representant que haurà de respondre davant el/la responsable del contracte de l'Ajuntament del seguiment general del contracte, de la resolució de les incidències de funcionament o conflictes greus, i traslladar les consideracions o instruccions que estableixi l'Ajuntament al respectiu personal.

La persona representant de l'entitat adjudicatària serà la responsable d'assegurar l'aplicació efectiva de les instruccions, protocols i procediments que estableixi l'Ajuntament a fi i efecte de millorar la qualitat i vetllar per l'acompliment de les clàusules d'aquest contracte com de l'acompliment de les consideracions avaluades positivament en el projecte.

7.2. Coordinació tècnica

A través de les persones coordinadores tècniques detallades en l'apartat 6.6.1 d'aquest Plec.

La coordinació per a revisar el funcionament global del servei es realitzarà mensualment amb la coordinadora tècnica del SAD.

Per tal de fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària elaborarà l'acta de coordinació que lliurarà a la responsable del servei.

CLÀUSULA 8. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

L'entitat adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

8.1 Dispositius de telefonia mòbil

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la comunicació mitjançant telèfon mòbil entre el/la coordinador/a tècnic/a i els/les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament.

8.2 Aplicació informàtica de gestió

L'entitat adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica de gestió específica d'atenció domiciliària que contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei.

8.3 Sistema de comunicació entre l'entitat adjudicatària i les persones usuàries dels serveis.

L'entitat adjudicatària haurà de garantir un sistema de comunicació 24 hores amb les persones usuàries i/o els seus familiars per resoldre dubtes o atendre incidències en la prestació del servei.

8.4 Sistema de comunicació i control entre l'entitat adjudicatària i els seus treballadors/es.

L'entitat adjudicatària haurà de disposar de mitjans suficients per a assegurar la comunicació entre les seves treballadores i la coordinació tècnica per resoldre les incidències sobre el servei.

L'entitat adjudicatària haurà de disposar de mitjans específics per dur a terme el control horari i del compliment dels serveis prescrits.

CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

9.1. Informes d'activitat

L'entitat adjudicatària haurà de presentar mensualment un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.

A més l'informe haurà d'incloure indicadors que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableix el plec i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada.

Aquest informe haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades:

Per serveis d'atenció personal, de neteja i totals (amb distinció d'edat i sexe i de modalitat del servei):

- Nombre d'usuaris atesos.
- Nombre de serveis i d'hores de servei totals.
- Nombre de serveis iniciats.
- Nombre de serveis urgents iniciats.
- Usuaris que causen baixa en el mes.
- Usuaris actius en seguiment directe i indirecte.

Per treballadors/es d'atenció personal, auxiliar de neteja d'ajuda a domicili i coordinadors tècnics (per categoria):

- Nombre de treballadors a l'inici del període i en el total del període.
- Nombre de baixes permanents de treballadors/es.
- Nombre de canvis en l'assignació de serveis a treballadors/es d'atenció personal i a auxiliars de neteja d'ajuda a domicili classificats per raó del canvi.
- Nom de les persones usuàries que han tingut canvi de professional d'atenció personal en un mes.
- Nombre d'incidències per tipologia.
- Queixes rebudes verbals i escrites, per tipologia:
 - Nombre de queixes.
 - Respostes i temps de resposta.
- Nombre de visites del/la coordinador/a tècnic/a al domicili.
- Nombre de visites periòdiques de seguiment.
- Nombre de seguiments telefònics periòdics.
- Nombre de visites de presentació del servei.
- Nombre de visites urgents i no programades.

Formació de treballadors/es:

- Hores de formació realitzades en el període.
- Treballadors/es que han participat en accions formatives en el període.
- Hores de formació per treballadors/es en el període.

9.2 Memòria anual

L'entitat adjudicatària presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, 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. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat al contractista després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'Ajuntament.

Contindrà les dades bàsiques del servei. Inclourà informació del percentatge de compliment de cadascun dels estàndards de qualitat establerts en aquest plec i una valoració qualitativa de les queixes rebudes i del grau de satisfacció de les persones usuàries. Es presentarà en format electrònic.

CLÀUSULA 10. RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui 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 en l'Ajuntament de Sant Joan Despí. Igualment seran responsables, de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.

El contractista garantirà la defensa jurídica de les seves treballadores 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.

10.1. Mesures en cas de vaga legal

L'entitat adjudicatària mantindrà informat permanentment a l'Ajuntament de Sant Joan Despí sobre les incidències en cas de vaga legal. Finalitzada aquesta, caldrà que l'entitat adjudicatària emeti un informe sobre els serveis mínims prestats, en un termini d'una setmana, i el responsable municipal del contracte valori la deducció corresponent i la comuniqui per escrit a l'entitat adjudicatària.

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. Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores i 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.

CLÀUSULA 11. PREUS PÚBLICS

En cas que l'Ajuntament aprovi preus públics per la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària, aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i a la normativa d'aplicació.

Els/les usuaris/es dels serveis abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Fiscal Municipal corresponent.

L'entitat adjudicatària assumirà la gestió del cobrament a les persones usuàries en el cas que l'Ajuntament així ho decideixi durant la vigència del contracte.

CLÀUSULA 12. GESTIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària del servei haurà de disposar d'un Pla de qualitat documentat i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de qualitat.
- Eines estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, sistema de queixes, reclamacions i suggeriments, etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

El pla de qualitat haurà d'estar documentat, adaptat per ser aplicable al servei.

12.1. Estàndards de qualitat exigits en l'atenció a les persones usuàries

L'entitat adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec. Anualment, haurà d'informar del percentatge de compliment de cadascun dels estàndards de qualitat establerts.

- Iniciar el servei en el termini de 24 hores després de la data indicada d'inici del servei per part de l'Ajuntament.
- Abans de l'inici del servei, i en aquells casos que no sigui d'activació urgent o puntual, sempre es realitzarà una visita de presentació en la que assistiran, com a mínim, el/la coordinador/a tècnic/a i el/la professional que realitzarà el servei.
- Donar una còpia del Pacte de Prestació de Serveis a la persona usuària.
- Enviar una còpia del pacte de prestació de serveis al Centre de Serveis Socials en el termini màxim de 7 dies des de la signatura.
- En els casos d'urgència s'haurà de signar el Pacte de Prestació de Serveis en un termini màxim de 7 dies.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes per les persones usuàries del servei en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Recollir de manera formal la valoració del servei de les persones usuàries i les seves famílies.

12.2. Protocols d'actuació

L'entitat adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del servei i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

L'entitat adjudicatària haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- Visites de presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili en cas que es faci.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a l'Ajuntament de queixes i suggeriments.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del treballador d'atenció personal.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.

L'entitat adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació.

CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La presentació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, persones, organismes, etc. públics i privats, com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, documentació que pot adoptar tant la forma escrita com qualsevol altra.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'entitat adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:

- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint.
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis les persones usuàries.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels 30 dies previs a l'inici de la nova prestació. Al marge de la possibilitat de traspasar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspasar tots els continguts dels expedients d'usuari –incloses la prescripció del servei, la programació actual, totes les incidències, tots els informes de seguiment- en un format estàndard (PDF).
- Traspasar per separat la programació de servei de totes les persones usuàries pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei. Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Acordar amb l'Ajuntament un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.

- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per a les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.

L'entitat adjudicatària entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

CLÀUSULA 15. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS MUNICIPALS

L'Ajuntament de Sant Joan Despí podrà executar simultàniament, per si mateix o per tercers, altres serveis conjuntament als sol·licitats en aquest contracte dins del domicili (menjars a domicili, etc.). En aquest cas, l'entitat adjudicatària donarà tota classe de facilitats i col·laboració, complint les directrius que es donin a la Coordinadora de l'entitat per part de la persona responsable municipal que vagin dirigides a coordinar els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis que reben les persones usuàries en el seu conjunt.

CLÀUSULA 16. MESURES EN SITUACIÓ DE COVID-19 O EQUIPARABLE

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei, també, a les persones usuàries en situació de confinament, reorganitzant les atencions en funció de les prioritats que estableixin en primer terme les autoritats sanitàries i, en segon lloc, el responsable municipal del contracte.

En aquells casos en què l'atenció domiciliària no es pugui dur a terme, se seguiran les instruccions municipals per atendre els efectes de l'aïllament social en les persones usuàries i d'altres vulnerables, posant a disposició de l'Ajuntament de Sant Joan Despí tot el personal assignat al contracte.

L'entitat adjudicatària haurà d'elaborar els protocols establers segons normativa i complir amb les instruccions de les autoritats sanitàries.

L'entitat adjudicatària haurà de realitzar formació al personal específic i especialitzat en covid-19 o altre.

Sant Joan Despí, a la data de la signatura electrònica.

Cap d'Acció Social i Igualtat, Rosa Baixas