Ajuntament de Granollers
Serveis Socials i Gent Gran

Àrea d'Educació
i Cohesió

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS PER CONTRACTE DE SERVEIS PER AL SERVEI DE SAD (Servei d'Atenció a Domicili) DE l' AJUNTAMENT DE GRANOLLERS.

1. Objecte del contracte

2. Definició, principis i objectius

2.1 – Definició
2.2 – Principis bàsics del servei
2.3 – Objectius
2.4 – Persones destinatàries

3. Descripció del servei

3.1 - Modalitats de Prescripció
3.2- Modalitats d'Atenció
3.3- Concreció del servei i tasques
- 1) Tasques d'atenció personal
  - A) Tasques Assistencials
  - B) Tasques Educatives i Socialitzadores
- 2) Neteja de la Llar
- 3) Tasques Excloses

4. Organització del servei

4.1 - Funcions de l'ajuntament
4.2 – Funcions de les empreses

5 - Prestació del servei, seguiment i coordinació

6- Horari del servei
- A) horari habitual
- B) horari especial
- C) Bandes horàries orientatives

7. Circuits d'actuació

8. Coordinació entre les empreses i l'Ajuntament

9. Sistema de Gestió informatitzada

10. Custòdia de claus

11. Preu dels serveis

12. Facturació dels serveis

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

13. Recursos humans

14. Obligacions específiques de les empreses

15. Obligacions de l'Ajuntament

16. Seguiment i avaluació del servei

17. Responsabilitat

18. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

19. Termini d'execusió

20. Finalització del contracte i traspàs

ANNEX

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

1.- OBJECTE

Els SAD és un conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitzen a la llar de la persona usuària, per oferir una atenció integral i individualitzada a persones i unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià. Aquest conjunt de prestacions es realitzen mitjançant recursos i personal qualificat i supervisat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de persones i/o unitats de convivència, proporcionant-los atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual.

Els serveis socials d'atenció domiciliària són un conjunt de prestacions adreçades a atendre situacions personals i familiars de caràcter social i en cap cas a situacions de caràcter sanitari.

Per tant, i seguint aquesta línia, l'objecte d'aquest contracte és la prestació, mitjançant un màxim de tres empreses del municipi de Granollers(en endavant, les empreses), del servei d'atenció a domicili de suport a la llar i atenció a la persona inclosa a la oferta de Serveis del Programa de Serveis Socials d'Atenció Domiciliaria de l'Ajuntament de Granollers.

2.- DEFINICIÓ PRINCIPIS I OBJECTIUS

2.1 DEFINICIÓ

La cartera de serveis socials defineix el SAD com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

És un servei prestat per professionals qualificats que atenen a les persones i/o unitats de convivència de totes les franges d'edat que presentin diferents nivells de dependència per manca d'autonomia per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i/o dificultats d'adaptació social per manca de capacitats i/o hàbits d'organització personals o familiars.

2.2 PRINCIPIS

El Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Granollers és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis:

- **El respecte i la dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- **L'autonomia.** Es fomentarà i potenciarà les capacitats de la persona per tal de preservar el màxim de temps possible el seu espai vital per tal de romandre al seu entorn.
- La **participació:** Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran informades i convidades a participar en les decisions sobre el servei que els afectin directament sempre que sigui possible.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- La **personalització del servei,** ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- **Reconeixement de l'entorn cuidador,** en cas d'existir, com a persones importants en la pressa de decisions i en els processos avaluadors.
- La **qualitat** del servei entesa com a un procés de millora continua
- L**'eficàcia i l'eficiència** en la gestió del mateix, per assolir els objectius de l'atenció a domicili .

2.3 OBJECTIUS

Els objectius específics del servei són:

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars. Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Oferir una atenció individual i personalitzada, un suport familiar per evitar o retardar l'ingrés a institucions específiques.
- Donar suport a l'organització familiar, complementant i compensant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres, especialment aquelles que comportin un deteriorament personal i social.
- Millorar la detecció de situacions de necessitat social que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Cobrir la neteja i condicionament mínim de l'habitatge i altres tasques i petits arranjaments domèstics.

2.4 PERSONES DESTINATÀRIES

Els serveis estan adreçats a les persones empadronades i amb domicili habitual al municipi de Granollers, de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

3.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 MODALITATS DE PRESCRIPCIÓ

El servei d'atenció domiciliària de l'ajuntament de Granollers preveu dues modalitats de prescripció:

1. ***SAD DEPENDÈNCIA***: Servei per les persones en situació de dependència reconeguda i amb un acord de PIA signat
2. ***SAD SOCIAL:*** per la resta de persones i situacions

3.2. MODALITATS D'ATENCIÓ

- Suport socioeducatiu i treball amb famílies:
  - Té com a objectiu: adquisició d'hàbits i aprenentatge.
  - Va dirigit a persones i famílies que els presenten manca d'habilitats, hàbits i d'autocura i que no reben per part del seu entorn el suport necessari però que tenen capacitats d'aprenentatge i de millora de la seva situació.
  - Avaluació serà continuada.
  - Seguiment directe i indirecte per part del referent de serveis socials de l'ajuntament de Granollers i per part de la coordinació tècnica de l'empresa gestora del servei.
- Suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD).
  - On l'objectiu és el suport a les activitats de la vida diària i evitar el deteriorament de la situació personal i familiar.
  - Dirigit a persones i famílies que tenen la valoració de grau reconeguda i la resolució aprovada del PIA (programa individual d'atenció)
  - Pla de treball amb objectius específics i temporalitzats.
  - El mètode d'avaluació serà continuada.
  - Seguiment directe del referent PIA del cas integrant de l'EBASP i indirecte per part de la coordinació tècnica de l'empresa gestora del servei.
- Suport a persones en situació de dependència no reconeguda o en situació de risc, fragilitat o vulnerabilitat temporal.
  - Per donar suport a les activitats de la vida diària i evitar el deteriorament de la situació personal i familiar.
  - Dirigit a persones i famílies que no tenen valoració d'acord amb la LADAP però que poden estar en procés de ser reconegudes, i aquelles que pateixen una situació de dependència temporal.
  - Pla de treball amb objectius específics i temporalitzats.
  - El mètode d'avaluació serà continuada.
  - Seguiment directe del referent del cas integrant de l'EBASP i seguiment indirecte per part de la coordinació tècnica de l'empresa gestora del servei.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

3.3 CONCRECIÓ DE SERVEI I TASQUES

3.3.1.-<u>TASQUES D'ATENCIÓ PERSONAL</u>: 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 cuidador. Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària així com dels objectius marcats en cada cas pel professional de serveis socials bàsics en el pla de treball. Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores. Amb caràcter complementari es poden realitzar tasques de tipus preventiu

A) TASQUES ATENCIÓ PERSONA:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això 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 altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació:suport en l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en el casos que siguin necessari.
- Suport per a la realització de petites compres.
- Cura de la salut , control de la medicació: Suport a l'administració de la medicació sempre d'acord amb allò que marca la recepta mèdica i/o les pautes rebudes per part del metge. Les atencions sanitàries que requereixin titulació sanitària seran proporcionades per la xarxa de salut.
- Mobilització dins de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físics i motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.
- Ordre i manteniment de la neteja quotidiana de l'habitatge en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- 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 mèdics, i recolzament en les relacions amb la família, amics i veïns.
- Suport al cuidador en les seves tasques.
- Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.
- Tasques d'estimulació cognitiva, per la qual cosa es requerirà que les professionals tinguin eines físiques i de coneixements per portar a terme aquestes tasques.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

En els acompanyaments sempre es faran servir el transport públic o taxi en cap cas el transport del professional ni dels familiars ni cap altre transport particular.

B) TASQUES EDUCATIVES I SOCIALITZADORES :

Les tasques educatives son les 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, suport, acompanyament.

- Assessorament, orientació i suport en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar eines 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.
- Ensinistraments 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 a alentir 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.
- Acompanyament i Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques, ...).
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social,veïnal i comunitària.

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i del seu entorn , en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti. Aquestes tasques preventives inclouran:

- l'observació, la detecció de situacions de risc.
- la detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i del seu entorn.

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

- mal ús i oblits 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.
- desorientació espacial i temporal.
- hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
- risc de suïcidi.
- situacions de maltractament.
- descompensacions en salut mental.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- dificultats per gestionar la medicació.
- negligència en la cura i autocura.
- dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- empitjorament de l'estat de salut de la persona.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents de cada cas i integrants dels equips bàsics d'atenció social primària de Serveis Socials; el professional d'atenció directa que estigui al domicili, haurà de trucar al seu coordinador/a, el/a qual intentarà solucionar la incidència, i en última instància ho comunicarà a serveis socials mitjançant correu electrònic. 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. Si es posa en risc al professional que realitza els servei a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

En qualsevol cas, davant una situació d'urgència caldrà la implicació per part de l'empresa.

3.3.2 NETEJA DE LA LLAR: La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.
Tasques a realitzar:

- Neteja o ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Neteja a fons del domicili incloent tasques com: rentar cortines, fundes de sofàs, netejar llampares altes... sempre que hi hagi condicions òptimes.
- Rentat planxat i repàs de la roba.
- Realitzar petits arranjaments als domicilis, com ara : canvi de bombetes, ajustar cargols, ajustar frontisses, ... sempre que no suposin un risc pel treballador/a.

La persona beneficiària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja. En qualsevol cas els estris i productes necessaris aniran a càrrec de la persona beneficiària.

3.3.3 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 el beneficiari del servei.
- Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).
- 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.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La unitat de prestació del servei són les hores assignades per a l'atenció a la persona i/o de suport a la llar. Entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció al domicili de la persona usuària, més el temps dedicat al desplaçament de la treballadora i/o auxiliar de llar al domicili de l'usuari/ària que es computara a part. Amb caràcter excepcional, la prestació del servei es podrà reduir a mitja hora.

Els preus unitaris, per hora, establerts per a cadascun dels serveis descrits inclouen el benefici industrial i costos directes, indirectes i estructurals originats o derivats per la prestació de cadascun dels serveis, com ara el desplaçament, la coordinació, la formació, la supervisió o qualsevol altre. L'hora de cadascun dels serveis equival a 60 minuts de prestació al beneficiari, sense detracció dels temps de desplaçament, de descans ni de qualsevol altre concepte.

Serveis Socials prescriuran, d'acord a la valoració prèvia de la necessitat de prestar aquest servei a les persones demandants, una quantitat limitada d'hores assignades de servei a domicili.

Amb la voluntat de poder garantir un volum mínim de negoci equitatiu a les empreses adjudicatàries, L'Ajuntament de Granollers assignarà de forma objectiva : amb criteris de hores disponibles, equitat en el repartiment de càrregues de treball i facturació, idoneïtat i especialització de la necessitat. L'empresa que s'encarregarà de prestar el servei, principalment segons les hores mensuals realitzades. Així mateix, el fet de disposar de 3 empreses permet que en cas de necessitat, es pugui realitzar un canvi d'empresa.

La persona beneficiària per poder sol·licitar un canvi d'empresa, haurà de tenir una antiguitat amb l'empresa que li està prestant el servei de 3 mesos i caldrà presentar una sol·licitud per escrit indicant els motius de la sol·licitud del canvi. L'Ajuntament de Granollers valorarà la idoneïtat del canvi.

4.1. Funcions de l'Ajuntament

Des de Serveis socials de l'Ajuntament de Granollers es portaran a terme les següents tasques:

a) Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la població sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.
b) Recepció de la demanda, valoració de la situació i identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de la persona usuària potencial i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.
c) Elaboració del pla de treball, marcant objectius de l'atenció. Assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
d) Fixació dels preus que ha de pagar el beneficiari del servei en cas de copagament i d'acord a les Ordenances Fiscals municipals vigents.
e) Tramitació de la demanda d'atenció a les empreses de la prestació escollides per les persones beneficiaries del servei i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

f) Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció, mitjançant protocols establerts per l'Ajuntament i les empreses.

4.2.Funcions de les empreses:

Per part de les empreses prestadores de serveis, les seves funcions seran:

a) Rebre la demanda del servei i proposar horaris d'atenció ajustats a la franja horària de la demanda prescrita per serveis socials. Les empreses podran proposar ajustos horaris sempre i quan s'ajustin a les demandes i situacions particulars de les persones usuàries. En situacions que s'indiquin com a urgents per part de l'Ajuntament, caldrà iniciar el servei amb una temporalitat màxima de 24/48 hores

b) Realitzar una primera visita al domicili prèvia a l'inici del servei per part del treballador social (coordinador tècnic) de l'empresa acompanyat, si així ho requereix el pla d'atenció, pel professional de l'Ajuntament que es responsabilitzarà dels serveis a domicili d'atenció a la persona. Així mateix també haurà de vetllar per una correcte presentació del o de la professional d'Atenció directe que realitzarà les tasques en el domicili.

c) Complimentar a l'inici de la prestació del servei un document de pacte/contracte de servei d' acord amb el model que facilitarà l'Ajuntament de Granollers, on hi consti la signatura per part de la persona beneficiària, l'empresa escollida i el tècnic referent de la persona a serveis socials. Es lliurarà una còpia a la persona beneficiària i l'altre, l'empresa serà l'encarregada de fer-la arribar a la persona referent del servei d'Atenció a domicili de serveis socials de l'Ajuntament de Granollers en el termini màxim de set dies a comptar des de la recepció de la demanda.

d) Les empreses hauran de garantir el subministrament de la informació que requereixi des de Serveis Socials dels serveis que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels mateixos en el moment en què l'Ajuntament ho requereixi.

e) Presentar amb la periodicitat que requereixi l'Ajuntament , un informe d'activitat on es recullin les següents dades: a l'informe es diferenciarà el servei d'atenció a domicili de suport a la llar, el d'atenció a la persona i els totals:

- Nombre d'usuaris atesos, per edat i sexe
- Nombre d'hores de serveis total per usuari, per edat i sexe
- Nombre de serveis iniciats
- Temps d'inici de serveis des de la recepció de la demanda per part de l'Ajuntament
- Nombre d'usuaris que han causat baixa durant el mes
- Nombre de queixes
- Respostes i temps de resposta a les queixes/reclamacions
- Visites periòdiques de seguiment del coordinador tècnic
- Nombre d'incidències imputables a l'usuari que han provocat la no realització del servei
- Visites de presentació de serveis
- Visites urgents i no programades
- Nom del treballador d'atenció directa que ha portat a terme el servei

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

f) Presentar com a mínim un cop l'any i un informe on es recullin les següents dades:

- Hores de formació realitzades pel personal durant el període
- Contingut, assistència i avaluació de la formació realitzada
- Informes de seguiment i avaluació dels usuaris beneficiaris del servei

g) Presentació abans del dia 31 de gener la memòria anual d'activitat que tingui com a contingut la informació relacionada amb els usuaris atesos segons modalitat de prescripció, distribuïts per edat, sexe, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics utilitzats. Es presentarà en format electrònic Així mateix l'Ajuntament podrà requerir totes les dades necessàries pel bon desenvolupament del servei.

h) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant els/les coordinadors/es tècnics/ques encarregats/des de dur a terme la supervisió i control de la gestió, arbitrant les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis. Així com, també de garantir la integració i coordinació dels diferents serveis objecte de contracte que se li presten a una mateixa persona usuària.

i) Comunicar a Serveis Socials totes les baixes i incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.

j) Les empreses hauran de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda rebuda.

5.- PRESTACIÓ DEL SERVEI, SEGUIMENT I COORDINACIÓ

En la prestació del servei ha dues modalitats de seguiments dels casos:

• Seguiment directe: Els serveis socials municipals mitjançant el referent de cada cas és el responsable del seguiment individual de tots els casos. El coordinador tècnic de l'empresa té les següents responsabilitats en relació al seguiment directe:

- Conèixer el pla de treball, previ a inici del cas
- Prèviament també a l'inici del cas, cal traspassar la informació al professional que intervendrà directament al domicili.
- Adaptar sempre que sigui possible el perfil professional a la persona usuària.
- Estar informat de tot allò rellevant durant la prestació dels serveis
- Mantenir informat al referent municipal d'incidències o qüestions importants que puguin afectar al seguiment del cas.
- Coordinar i supervisar als professionals que presten el servei.
- Fer visites domiciliaries continuades de presentació i seguiment.

• Seguiment indirecte: El coordinador tècnic de l'empresa es el responsable del seguiment individual dels casos de seguiment indirecte i les seves responsabilitats són:

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- Realitzar trucades de seguiment.
- Realitzar informes de seguiment.
- Conèixer la evolució dels casos, aglutinar tota la informació dels professionals que realitzen els domicilis per tal de detectar noves necessitats o situacions extraordinàries.
- Valorar i proposar canvis en els serveis.
- Resoldre els problemes i incidències que es puguin plantejar.
- Mantenir informat al referent municipal de les incidències i situacions extraordinàries que es puguin presentar.
- Coordinar i supervisar als professionals d'atenció a domicili d'acord amb els objectius de treball.

6. HORARI DEL SERVEI

A). Horari habitual

La franja horària en que cal garantir amb caràcter general l'atenció domiciliària efectiva als usuaris beneficiaris del serveis, serà:
Pel servei d'atenció personal:

- **De dilluns a divendres de 7 a 21 hores**
- **Els dissabtes de 7 a 15 hores.**

Pel servei de cura de la llar a:

- **De 08.00 a 20.00 de dilluns a divendres.**

En aquestes franges horàries l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en els hores de major concentració de servei, i per tant garantir la cobertura de la demanda, sens prejudici dels acords als quals pugui arribar l'empresa per qüestions organitzatives amb el beneficiari del servei.

B). Horaris especials

Es considera horari nocturn els serveis que es realitzin entre les 21:01 hores i les 6:59 hores. Les hores festives son les que es realitzen els dissabtes a partir de les 15h, en diumenges i festius, segons calendari laboral vigent.

Només es prescriuran i programaran en horaris especials els serveis urgents, necessaris i inajornables.

Del volum total d'hores anuals de prestació, un 5% com a màxim, 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 les empreses adjudicatàries com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

Pel que fa a la recuperació dels dies festius, cal dir que:

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- Els serveis assignats per llei de dependència (SAD DEPENDENCIA) s'han de poder recuperar sempre i dins els següents 30 dies.

- Els serveis assignats per temes socials (SAD SOCIAL) la seva recuperació quedarà a criteri del tècnic referent de serveis socials

C) Bandes horàries orientatives

Des de serveis socials de Granollers, quan es faci la prescripció de Servei s'indicaran les franges horàries en les que s'ha de poder realitzar. Les franges són:

- Ajuda per aixecar-se (de 08.00 a 11'00)
- Enllitar (de 19.00 a 20'00)
- Per a dinar (12:30 a 14:30)
- Per sopar (de 19:00 a 20:00)
- Passejos: Les hores seran de lliure elecció, evitant les hores punta de calor a l'estiu i les hores de més fred durant l'hivern.
- Per altres necessitats de la persona beneficiària i/o família. En aquest punt es proposaran uns horaris que s'indicaran, per part del tècnic de serveis socials si són fixes/tancats o de lliure assignació

7.CIRCUITS D'ACTUACIÓ

a) Demanda del Servei

La demanda de prestació del servei es canalitzarà mitjançant Serveis Socials de l'Ajuntament de Granollers, el qual donarà curs de la mateixa per escrit, fent constar la següent informació:

- Dades d'identificació de la persona usuària que sigui beneficiària del Servei (nom i cognoms, DNI, data de naixement i domicili)
- Definició de les tasques d'atenció a domicili a realitzar i tipus de servei
- Durada del servei
- Franja horària prevista
- Data de revisió del servei

A partir d'aquí L'Ajuntament i tenint en compte els criteris objectiu especificat al punt 4 dels present plecs, assignarà l'empresa que ha de prestar el servei.

b) Inici dels serveis

Un cop les empreses rebin la demanda del servei efectuada, disposaran d'un termini de 48 hores (excloent dissabtes i festius) per iniciar donar resposta del mateix. En cas de situació d'urgència, les empreses ha de garantir la prestació del servei en un màxim de 24 hores.

Les empreses notificaran, al Serveis socials de l'Ajuntament de Granollers, per escrit abans de la prestació del servei la data d'inici, l'horari i el/la professional assignat al mateix. En els casos d'urgència es podrà comunicar després d'haver-se començat el servei.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

La presentació del servei es realitzarà al domicili de la persona usuària, amb el/la coordinador/a tècnic/a assignat de l'empresa assignada i el tècnic d'atenció directe que ha de realitzar el servei . Aquesta presentació es podrà fer en el domicili de la persona beneficiaria, les dependències de serveis socials, l'oficina de l'empresa prestadora del servei o qualsevol altre lloc que es pugui considerar pel bon desenvolupament del pla de treball.

Previ al inici del servei serà imprescindible haver signat un document de pacte amb la persona usuària, on s'hagin acordat les condicions del servei i les drets i deures de cadascuna de les parts. El document de pactes haurà d'anar signat a tres bandes: per la persona usuària, el representant de l'empresa escollida i el tècnic/a referent de serveis socials de la persona beneficiaria que ha prescrit el servei d'atenció a domicili.

c) Valoració productes de suport per l'atenció de les persones beneficiaries del servei

Si en la visita inicial del servei o en qualsevol de les visites de seguiment per part de les coordinadores tècniques de les empreses adjudicatàries es detecta que la persona, per la seva atenció, necessita algun tipus de productes de suport, s'haurà de demanar, segons el protocol marcat per l'Ajuntament de Granollers una visita tècnica per part del servei del Centre per l'Autonomia personal SIRIUS de l'Ajuntament de Granollers. Aquest servei valorarà la necessitat i el tipus d'ajuda tècnica.

d) Seguiment dels serveis prestats

Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei realitzaran la coordinació, planificació, avaluació i control de qualitat de producció dels serveis dels usuaris/es donant recolzament tècnic als treballadors/es familiars, auxiliars de geriatria, coordinant la seva tasca, així com també de les auxiliars de neteja.

1. Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei també realitzaran les visites domiciliàries per a presentar als usuaris la treballadora familiar, auxiliars de geriatria i/o auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris. Aquestes figures mantindran reunions de coordinació amb els tècnics de referència de serveis socials si s'escau, amb la participació dels professionals d'atenció directa dels serveis d'atenció personal domiciliària.

2. Els/les coordinadors/es tècnics/ques del servei, es coordinaran tècnicament amb Serveis Socials per l'execució del servei (revisió del document de Pactes, la distribució dels horaris de prestació, incidències ordinàries.....).

8. COORDINACIÓ ENTRE LES EMPRESES I L'AJUNTAMENT

A part de la figura de coordinació tècnica, les empreses designaran una persona responsable del servei. La persona responsable designada per les empreses serà el referent de les empreses i l'interlocutor amb l'Ajuntament.

Per tal de garantir el seguiment del servei, s'estableixen reunions periòdiques mensuals de coordinació entre el/la referent de les empreses i el referent de Serveis socials. Aquesta comissió

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

es reunirà periòdicament per avaluar el compliment del plec de condicions i podrà proposar les mesures adients per adequar i millorar la prestació del servei. En el cas que aquesta no es pugui celebrar en el dia proposat, caldrà posposar la mateixa com a molt tard dins el termini de la següent setmana.

Per altre banda es poden preveure altres tipus de reunions de coordinació:

- Ajuntament de Granollers amb cada una de les empreses individualment per tal de tractar temes: tècnics i de seguiment del servei.
- Reunions de tècnics d'atenció directe amb els professionals referents de serveis socials.
- També es poden preveure reunions per a casos concrets amb el professional d'atenció directe junt amb el tècnic referent de serveis socials. Aquestes reunions es facturaran com a hora de servei. Les reunions de coordinació de casos concrets es facturaran com a hora de servei.

9.- SISTEMA DE GESTIÓ INFORMATITZADA

Les empreses hauran de gestionar el servei d'ajut a domicili mitjançant un sistema de gestió informatitzada, interoperable, vigent i actualitzada en tot moment, a través del qual el tècnic referent de servei socials ha de poder fer les consultes que consideri. L'empresa ha d'usar un programa compatible amb el programa JADE o altre que determini l'Ajuntament.

10.- CUSTÒDIA DE CLAUS

En cas que hi hagi dificultats per part de l'usuari per obrir la porta pel seu estat de salut i per l'absència de familiars en l'hora del servei, l'empresa pot proposar, però en cap cas obligar a l'usuari, fer una cessió de claus. Cal primer adaptar l'horari a la família. En cas que usuari accepti aquesta proposta cal dir que:

- És un acord entre l'empresa i l'usuari.
- Cal autorització per escrit per part de usuari amb un model formalitzat per usuari i contractista
- Cal enviar còpia de l'acord a serveis socials en el termini màxim de 1 setmana i cal que estigui adjuntat el document al programa informàtic
- Procurar que només hi hagi un joc de claus en custòdia i l'empresa no en pot fer còpies sense el consentiment de l'usuari. L'Empresa ha de procurar que sempre hi hagi el mateix professional d'atenció directe al domicili i en el cas que aquest s'hagi de substituir, l'Empresa haurà de vetllar perquè els treballadors facin el traspàs de les claus.
- En cas de pèrdua de claus o qualsevol altre incidència, l'empresa adjudicatària es la responsable i haurà de fer front a les despeses del cost de canvi de pany o altre gestió que se'n pugui derivar.
- La devolució de les claus també s'haurà de formalitzar amb document signat per les dues parts.

L'Ajuntament queda al marge de qualsevol acord de custòdia de claus i per tant no és responsable de cap incidència ni està obligat a realitzar cap gestió al respecte.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

11. PREU SERVEIS:

L'ajuntament de Granollers contempla el copagament en la prestació de serveis.

En la prescripció del servei per part del tècnic referent caldrà indicar el preu fixat pel servei prescrit d'acord a les Ordenances Fiscals vigents.

12 . - FACTURACIÓ DEL SERVEIS

- Les empreses prestadores del servei facturaran a l'Ajuntament de Granollers per les hores assignades i efectivament realitzades segons horari marcat durant el mes en curs i segons aportació indicada en la prescripció. En cap cas es podrà passar de l'assignació d'hores indicades per la persona beneficiària. I facturarà només per les hores realitzades durant el mes en curs, amb la qual cosa si s'han realitzat menys serveis, només es facturaran els que s'han fet.
- En el cas que les persones usuàries demanin a l'empresa ampliació del servei per compte propi aquestes es facturaran directament a l'usuari i en cap cas a l'ajuntament. L'Ajuntament només pagarà per les hores indicades i realitzades segons l'horari marcat.
- Del dia 1 al 5 de cada mes l'empresa enviarà per correu electrònic, un llistat de les hores realitzades amb cada un dels usuaris (prefactures). Aquest llistats hauran d'incloure:
    - Hores realitzades
    - Control de presencia de les hores realitzades i en l'horari assignat
    - Altes del mes en curs
    - Baixes temporals del mes en curs indicant dates i motius
    - Baixes definitives del mes en cursi indicant dates i motius
    - Queixes i la seva resolució
    - Incidències

  Aquests llistats es contrastaran amb serveis socials de l'Ajuntament de Granollers. Procés que no pot durar mes de 10 dies. Un cop validats aquest llistats l'empresa emetrà una factura definitiva per seu electrònica
- El preu de servei ja inclou el temps de desplaçament de les treballadores entre serveis. No es facturarà en cap cas el desplaçament a part.
- El pagament de les factures serà mensual.
- S'han de facturar hores senceres. Les hores fraccionades s'han d'arrodonir. Aquest arrodoniment es farà de la següent manera: a partir de 30 minuts s'arrodonira a l'alça.
- Les empreses prestadores del servei han de garantir i donar cobertura de servei amb normalitat durant tots els mesos de l'any.

13.- RECURSOS HUMANS

Les funcions segons categoria professional de l'equip seran:

COORDINADOR/A TÈCNICA i de GESTIÓ: Les empreses han de disposar de la figura de coordinador/a tècnic/a amb una disponibilitat mínima de 20h setmanals i amb possibilitat d'ampliar segons necessitats del servei prèvia demanda de serveis socials, en qualsevol cas i vetllant sempre per l'objectivitat s'estableix que a partir de les 1.750 hores mensuals de servei es podrà

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

requir per part de serveis socials un augment de jornada o la jornada completa de la figura de coordinació, que sempre quedarà inclòs i cobert dins el pressupost actual.
Malgrat no tenir una jornada completa el professional destinat a coordinació ha d'estar accessible pels durant les hores de servei, sobretot pels treballadors per situacions d'urgència.
Aquest professional amb una formació de grau superior en l'àmbit social, realitza, segons l'indicat ja anteriorment

- la coordinació
- planificació de serveis
- seguiment de serveis
- el suport administratiu,
- l'avaluació i el control dels serveis prestats als usuaris i de l'equip de treball involucrat.

TREBALLADOR/A FAMILIAR/ TÈCNIC EN ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA/ AUXILIAR D'AJUT A DOMICILI/ AUXILIAR DE GERIATRIA: Professional d'atenció directa. Haurà de realitzar funcions d'atenció a la persona,i a les famílies, a través de les tasques de tipus assistencial, domèstic , educatiu, preventiu i social.

AUXILIAR DE LA LLAR: És el professional que ha de realitzar funcions d'atenció al domicili, mitjançant les tasques domiciliaries de neteja i ordre de la llar, cura de la roba, etc. Cal Certificat escolar o equivalent.

A l'inici de l'execució del contracte les empreses estaran obligades 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.

L'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat anual els documents de cotització a la seguretat social.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos als què tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei. 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 podran facturar. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al/la professional substitut/a les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis, a la major brevetat possible, a l'ajuntament i a la persona usuària afectada, amb la finalitat d'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'empresa adjudicatària.

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels/les professionals, així com els sistemes de supervisió establerts, Així mateix, l'empresa adjudicatària atendrà els suggeriments de l'Ajuntament per tal d'adaptar millor la formació i reciclatge del personal al perfil de les persones ateses. L'empresa adjudicatària comunicarà semestralment el desenvolupament del pla de formació: cursos realitzats, hores de formació i assistència.

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària proporcionar als seus treballadors/es els **Equips de Protecció Individual** (RD773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) : guants, mascareta o altre material quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili.

En cas de situacions de pandèmia o emergències de salut pública, la obligació de l'empresa de prestar equips de protecció individual i tot el material necessari per a la protecció dels seus treballadors es considera **obligació essencial del contracte** (podent el seu incompliment ser causa de resolució del contracte), tot i poder rebre en tot moment suport per part de l'Ajuntament si s'escau.

Tanmateix haurà **d'uniformar i identificar** pel seu compte tot personal d'atenció directa a l'usuari/a, durant les hores en que es presti el servei, amb uniforme apropiat per a la feina. També ha de proporcionar la resta de material necessaris que en resulti del pla de laborals de l'empresa com ara guants, mascareta,...
L'empresa haurà de facilitar un número de telèfon mòbil del/la coordinador/a tècnica a fi de millorar els sistemes de localització i comunicació en el territori.

L'empresa adjudicatària del servei, de conformitat amb allò que preveu el plec de clàusules administratives particulars del contracte, resta obligada a la subrogació del personal, que està adscrit a la prestació del servei d'ajut a domicili, a l'empara del que estableix el convieni de treballadors al respecte per al sector dels i les treballadors/es familiars de Catalunya. L'empresa contractista ha de garantir el compliment de la normativa laboral i estabilitat en la ocupació.
En el supòsit de vaga legal en el sector al qual pertany el personal adscrit al servei, l'empresa haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga. Una vegada finalitzada, haurà de presentar un informe indicant els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de prestar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

14.OBLIGACIONS DE LES EMPRESES

- Prestar el servei amb la continuïtat i regularitat, donant resposta al llarg de tot l'any, sense períodes d'interrupció per motius de vacances o similars.

- Les empreses han de disposar, durant el període d'execució, d'una oficina d'atenció a la persona i les seves famílies a Granollers, que pot ser oficina pròpia o es poden organitzar entre elles conjuntament en espais de coworking.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- Admetre qualsevol persona derivada per Serveis Socials de L'ajuntament de Granollers.

- Estar establertes, mitjançant una oficina, en el municipi de Granollers als efectes de poder donar l'adequada atenció a les persones beneficiàries del servei.

- Les empreses han d'estar acreditades per la Generalitat.

- Les empreses assumiran la responsabilitat del correcte funcionament del servei.

- Ser responsable de la qualitat dels serveis realitzats, i també de les conseqüències que es dedueixin per l'Ajuntament o per tercers de les omissions, els errors o els mètodes inadequats en l'execució del contracte.

- Respondre dels danys que es derivin del funcionament del servei. Les empreses executaran el contracte al seu risc i ventura i estaran obligats a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de l'Administració.

- Complir les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat i salut en el treball.

- Davant del supòsit d'extinció normal del contracte, les empreses han de prestar el servei fins que una altra empresa es faci càrrec de la gestió.

- La resta d'obligacions que es deriven de les disposicions legals aplicables.

14 .OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE LES EMPRESES

- Les empreses hauran de complir el nombre d'hores diàries/anuals de servei objecte d'aquesta contractació. Serà responsabilitat de les empreses controlar l'assistència de cadascun dels seus/es professionals als domicilis de les persones usuàries. Així mateix han de prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat
- Les empreses han de oferir cobertura d'horaris segons les necessitats del pla treball durant els 365 dies de l'any.
- L'empresa ha de garantir el reciclatge, la formació permanent, i suport tècnic dels seus professional laboral.
- A l'inici del servei l'Empresa ha de signar el contracte de prestació a tres bandes (persona beneficiaria, empresa i ajuntament) i n'ha de fer arribar la còpia a l'ajuntament.
- Garantir el inici de prestació efectiva del servei en els terminis fixats per Servei Socials de l'Ajuntament de Granollers.
- Facilitar a l'Ajuntament tota la informació que es sol·liciti, en la forma i termini que es requereixi, en relació a aquesta contractació. Realitzar informes de seguiment.
- Prohibir que cap treballador rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Resoldre incidències que puguin sorgir durant la realització del servei i comunicar les mateixes a serveis socials en la major brevetat possible.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- Comunicar les baixes del servei i el motiu.
- Facturar segons les indicacions d'aquest plecs.
- L'empresa ha de garantir un tracte respectuós amb les persones usuàries
- L'empresa ha de facilitar el contacte i la comunicació amb les famílies.
- Ha de planificar les vacances dels treballadors tenint en compte que ha de garantir la correcta prestació del servei.
- Ha de proporcionar els equips de protecció individual necessaris a tots els treballadors. Facilitar uniforme de treball (bata o brusa i pantalons) amb la corresponent tarja identificativa on hi farà constar el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'empresa i de l'Ajuntament de Granollers i material adequat als seus treballadors i treballadores per prestar el servei. Els guants, guants especials i mascaretes, o qualsevol altre material de protecció s'aportarà sempre que siguin necessaris, d'acord amb la patologia de la persona usuària
- beneficiària del servei , les tasques que s'hagin de portar a terme en el domicili i la situació sanitària del moment.
- Fer reunions periòdiques de coordinació amb els responsables de serveis socials segons l'estipulat en aquest plec en l'apartat de reunions de coordinació.
- Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per cobrir els riscos propis i a tercers que es puguin produir en l'exercici de la seva activitat.
- Respectar el dret a la intimitat de les persones usuàries i garantir el secret professional. Respectar els drets de les persones usuàries.
- Substituir els/les professionals de forma immediata per indicació de l'Ajuntament de Granollers en el cas de produir-se alguna incidència amb les persones beneficiàries del servei.
- Mantenir una absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que pugui conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, i tindrà cura que les dades que és facin servir o els documents de treball que s'entreguin al personal mitjançant el que s'efectua la prestació, no es copiïn o facin servir amb finalitat diferent a la que figura en aquest plec, ni la cessió d'aquestes dades a tercers, ni a efectes de conservació.
- Les empreses no podran obtenir altres dades de la persona usuària que les aportades per l'Ajuntament de Granollers o que aquest estimi convenient que estiguin en la seva possessió i siguin necessàries per a la correcta prestació del servei.
- Les empreses i el seu personal queden obligats a respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Posar a disposició del servei el personal suficient i amb el perfil professional que s'estipula en aquest plec per a la realització de l'objecte del contracte i oferir garanties de qualitat en la prestació del servei. En el termini màxim de set dies des de l'adjudicació del servei, les empreses hauran de remetre a Serveis Socials de l'Ajuntament la relació (plantilla) de tot el personal contractat, adjuntant-li els respectius contractes i currículums vitae. Les noves contractacions derivades de l'execució del servei també estaran subjectes al compliment d'aquesta obligació.
- Comunicar totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- Substituir els/les professionals de forma immediata en el cas de producció de baixes, vacances, llicències i permisos, per tal que no es perjudiqui la prestació del servei objecte de contracte. Durant la vigència del contracte qualsevol substitució o modificació dels professionals haurà de comunicar-se de forma prèvia a l'Ajuntament i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a les requerides en aquest plec.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

- Tots els treballadors contractats per l'empresa que prestin el servei objecte de contracte hauran d'estar contractats d'acord amb el conveni col·lectiu de treball del sector corresponent.
- Garantir la formació permanent dels/de les professionals adscrites al servei.
- Les empreses seran responsables del treball realitzat pels seus treballadors així com els danys que el personal de l'atenció a domicili pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa en el domicili de les persones usuàries.
- Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. Les empreses garantiran la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense prejudici de les actuacions que puguin derivar-se, en el cas de que es provessin els fets denunciats.
- L'Ajuntament de Granollers no tindrà cap relació jurídica ni laboral amb el personal de les empreses, essent a compte d'aquestes empreses la totalitat de les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin derivats d'aquell.
- En el cas de vaga legal, les empreses es comprometen a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació del servei. Hauran de mantenir informat de manera permanent a l'Ajuntament de Granollers sobre les incidències i desenvolupament de la vaga. Les empreses hauran de presentar un informe, en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores.
- Les empreses aportaran còpies dels TC1 i TC2 de cotització a la Seguretat Social assenyalant als mateixos el personal que correspongui a la prestació dels serveis contractats, quan siguin requerits per l' Ajuntament de Granollers.
- Disposar de la infraestructura tecnològica, sistemes d'agregació de dades i d'informació necessàries per a la prestació del servei en els termes estipulats en aquest plec.
- L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió del SAD al personal que designi l'Ajuntament de Granollers amb la finalitat de poder consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries del SAD i també verificar les dades referents a la producció del servei i al compliments dels requeriments demanats en el present plec de condicions. El programa informàtic de les empreses ha de seguir les indicacions marcades en aquest plec
- Disposar d'un servei de control presencial i de control horari dels professionals que realitzen l'atenció directa al domicili de les persones usuàries, que permeti acreditar diàriament el compliment del servei.

15.- OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Granollers realitzarà el control i seguiment de la prestació contractada amb les diferents empreses i la seva corresponent avaluació.

Podrà requerir la documentació i informació necessària per la correcta gestió del servei.

Té la prerrogativa de dirigir, interpretar, resoldre els dubtes que ofereixi el compliment d'aquesta contractació.

El servei contractat estarà sotmès permanentment a la inspecció i supervisió de Serveis socials de l'Ajuntament, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut de les empreses.

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

L'Ajuntament podrà verificar el correcte funcionament i/o qualitat del servei prestat per part de les empreses mitjançant una empresa externa.

Les incidències que puguin sorgir entre l'Ajuntament i les empreses en l'execució del contracte, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant un expedient contradictori. Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la tramitació d'aquestes últimes no determina la paralització del contracte.

L'Ajuntament, sense perjudici de les que es recullen al plec de clàusules administratives particulars del contracte o resulten d'allò previst a la legislació vigent, ostentarà les potestats següents:

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb el manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- 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'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre cada cas, degudament complimentada
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació de serveis d'Ajut a domicili.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
- L'Ajuntament de Granollers facilitarà l'espai de treball i infraestructura necessària pel desenvolupament de les coordinacions Ajuntament -Empresa adjudicatària.
- No s'establirà cap relació laboral entre el personal que desenvolupi el treball , objecte del contracte i l'Ajuntament de Granollers.
- Si es creu convenient es passarà enquestes de valoració del servei tant als usuaris com als professionals d'atenció directe.

16- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

Les empreses prestadores de servei hauran de complir el Pla de seguiment i avaluació del servei, per la qual cosa caldrà que presentin la següent documentació quan se li requereixin:

• L'empresa adjudicatària, presentarà cada any**, i abans del 31 de Gener** de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat relacionada amb:

- Número d'altes de serveis en SAD (totals, SAD Social i SAD Dependència)
- Mitjana de dies des de la comunicació de l'alta fins a l'inici de la presentació del servei
- Número de queixes registrades d'usuaris-familiars-administració
- % d'absentisme laboral.
- Número total d'usuaris de sad social atesos, per sexe i per franges edat.
- Número total d'usuaris de sad Dependència atesos, per sexe i per franges edat.
- Número total d'hores realitzades de sad social, per franges d'edat i sexe
- Número total d'hores realitzades de sad dependència per franges d'edat i sexe
- 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 i es presentarà en Format paper.
- Per les justificacions dels serveis prestats a la Generalitat, cal que empresa complimenti un Excel amb les dades referents als professionals tal i com aquesta ho requereixi.
- Llistat Resum de les noves treballadores, formació i certificat negatiu de delictes sexuals.

Les empreses prestadores també hauran de facilitar qualsevol altra informació sol·licitada per l'Ajuntament relativa als serveis prestats.

17.- RESPONSABILITAT

Les empreses escollides assumeixen 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 al compliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. Les empreses adjudicatàries garantiràn la defensa jurídica dels/les seus/es 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.

Per la bona excussió de la prestació servei es posarà a disposició dels usuaris un full de queixes, que adjuntem com a Annex al present plec de clàusules tècniques i que es tindrà en compte a l'hora de valorar el servei.

18- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGES

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

1. La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones publiques i/o privades, tant com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament.
2. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació, escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, derivada de la relació amb les persones usuàries de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis, o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/a individual o col·lectiu, públic o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

19.- TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini de vigència del contracte acord marc serà 2 anys des de la data de formalització de l'acord. Amb possibilitat de prorroga de 24 mesos, prorrogables de 12 mesos en 12 mesos.

20.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

A la finalització del contracte acord marc, i en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei a una/es altra/es empresa/es, l'actual adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estiguin portant en el termini dels deu dies previs a l'inici de la nova prestació. Així mateix estarà obligada a informar a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa.

Per tant, abans de la finalització d'un contracte i l'inici del nou contracte amb els nous adjudicataris, les empreses actuals hauran de presentar a serveis socials de Granollers com a mínim la següent documentació:

- PLANIFICACIÓ HORÀRIA DELS PROFESSIONALS D'ATENCIÓ DIRECTE
- DADES DE CONTACTE DE TOTS ELS TREBALLADORS EN ACTIU EN EL MOMENT DE LA LICITACIÓ I INDICANT LA SEVA SITUACIÓ CONTRACTUAL
- SEGUIMENTS DE TOTS ELS CASOS
- DADES PERSONALS I FAMILIARS DE CONTACTE
- RECULL DE DOCUMENTS DE CESSIÓ DE CLAUS QUE ESTAN ACTIUS, ELS QUE JA SÓN BAIXA DEL SERVEI ELS HAN HAGUT DE TORNAR EN EL SEU MOMENT.
- TOTA ALTRE DOCUMENTACIÓ QUE ES REQUEREIXI

Així mateix s'indica la necessitat d'evitar posar totes les vacances dels treballadors just en el moment del traspàs per evitar entorpir la nova posada en marxa del servei, per tal que això no afecti als usuaris finals del contracte.

ANNEX – full de queixa/ suggeriments

Ajuntament de Granollers
Serveis Socials i Gent Gran

Àrea d'Educació
i Cohesió

C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

NOM I COGNOMS:

DNI:

EMPRESA:

MOTIUS DE QUEIXA:

	CANVIS CONSTANTS DE PROFESSIONALS: Especificar Quantitat i temps
	INCOMPLIMENTS DELS HORARIS ESTABLERTS
	NO RECUPERACIÓ D'HORES DE DEPENDÈNCIA
	NO COMPLEIXEN AMB LES TASQUES ASSIGNADES
	• ESPECIFICAR TASQUES:
	POQUES HABILITATS PER REALITZAR LES TASQUES
	PROPOSTES O DEMANDES INADEQUADES
	• ESPECIFICAR QUINES
	MALES FORMES EN EL TRACTE
	DIFICULTATS PER CONTACTAR AMB L'EMPRESA
	ALTRES
	• ESPECIFICAR:

OBSERVACIONS

DATA I SIGNATURA