Aprovat per Junta de Govern Local
en sessió de data 26 d'abril de 2023
En dono fe,
El Vicesecretari de l'Ajuntament de Lleida,
en funcions de Secretari General

LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AJUT A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació del servei d'ajut a domicili de l'Ajuntament de Lleida

OBJECTE

És objecte del contracte, la contractació de la prestació del SERVEI D'AJUT A DOMICILI per a les persones del terme municipal que proposin els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Lleida, previ estudi i valoració de la situació i elaboració de proposta d'intervenció per atendre les necessitats d'atenció personal, socioeducativa i a la llar derivades de la seva situació de dependència i/o situació de risc, manca d'autonomia i/o vulnerabilitat.

El servei, el conformen un lot de 76.000 hores per la prestació de serveis d'Atenció Personal Educativa i Atenció Domèstica en la modalitat de de SAD de tipus Social i Sad tipus Dependència

1) Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària. 66.000 hores anuals de les quals,:

- **62.700 hores en dies laborables diürnes**
- **3.300 hores, en dies festius i/o nocturnes**

Les hores de servei festives i/o nocturnes tenen un preu 25% superior al preu/hora establert.

2) Serveis d'Atenció Domèstica 10.000 hores anuals
Aquestes hores en cap cas , es poden prestar en horari festiu i/o nocturn.

Aquestes atencions podran acompanyar-se del suport de serveis considerats com a complementaris, per garantir l'atenció necessària que constitueixi una millora en la seva atenció i el seu entorn, definits en el Titol 1, apartat 6

TITOL I.- DEFINICIÓ , OBJECTIUS, FUNCION I TASQUES, DESTINATARIS ,DESCRIPCIÓ DEL SERVEI, SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI D'AJUT A DOMICILI

1. DEFINICIÓ

El Servei d'Ajut a Domicili, és un servei municipal que ofereix un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili de la persona i/o família usuària, dirigides a proporcionar atencions personals, d'ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament, d'integració social o manca d'autonomia

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

personal.

El Servei d'Ajut a Domicili es prestarà en Casos Socials o en Casos amb valoració de Grau de Dependència i inclou, de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats dels usuaris i/o usuàries, les prestacions següents:

1. Els Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària
2. Els Serveis d'Atenció Domèstica.

2. OBJECTIUS:

a) Facilitar atencions personals, domèstiques, socials que possibilitin romandre en la seva llar i/o entorn habitual, mentre sigui possible , amb la millor qualitat de vida i autonomia, contribuint a millorar el seu benestar i/o evitar un internament innecessari.

b) Donar suport i atenció a les famílies i/o persones que un cop valorada la situació de necessitat acceptin la intervenció

c) Afavorir els canvis d'actitud i de comportament promovent que els usuaris/es descobreixin les pròpies possibilitats, potenciant l'autonomia personal per adquirir els coneixements , habilitats i competències necessàries per millorar la seva qualitat de vida.

d) Detectar i Prevenir possibles situacions de crisi en del nucli familiar que afectin a la seva qualitat de vida i desenvolupament, així com situacions de progressiu deteriorament /sobrecàrrega de la persona i/o família/ cuidador

e) Detectar, identificar i comunicar situacions de necessitat, variacions de comportament, actituds, canvis físics o emocionals, situacions de solitud en les persones usuàries, susceptibles de requerir altres intervencions i/o actuacions

f) Potenciar l'autonomia de la persona i/o família mitjançant la seva participació en el desenvolupament de les tasques a realitzar, treballant per l'adquisició de competències personals i familiars.

g) Suport a les persones amb dependència en la realització de les AVD compensant la seva pèrdua d'autonomia, així com donar suport a les AVID per mantenir el seu entorn en condicions adequades.

h) Oferir un recolzament i suport a les famílies cuidadores, que tenen als seu càrrec persones en situació e dependència o de risc social . Detectar situacions d'esgotament en el cuidador/a que siguin susceptibles de modificar les intervencions o nous recursos

i) Ajudar a millorar la relació de la persona/familiar amb el seu entorn i/o comunitat.

3. FUNCIONS I TASQUES PER TIPOLOGIA:

S'ofereixen dos tipus de serveis definits segons les tasques a realitzar així com els professionals que les realitzen:

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

3.1.- Atenció Personal,
3.2 - Atenció i neteja de la llar

Les funcions a desenvolupar en els casos amb SAD Social o amb SAD per dependència inclouen, entre d'altres:

3.1.- ATENCIÓ PERSONAL,; es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses així com el suport a l'entorn cuidador.

3.1.1.- Tasques de tipus assistencial:

- Recolzament en la realització higiene personal; inclou higiene corporal completa en bany o dutxa, rentat del cap, hidratació,
- Supervisió higiene i cura personal vetllant per la **bona imatge de la persona**
- Toaleta: higiene corporal parcial
- Suport per pentinar, rentar cara i mans, afaitar-se, llimar ungles...
- Ajuda per accedir al bany o dutxa, ajuda per vestir-se i posar calçat
- Mobilitzacions dins de la llar: Acompanyament i suport a la mobilitat; ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i seure, realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona,
- Utilització d'aparells tècnics de mobilització (grues, cadires de rodes, de bany etc... si la persona les requereix
- Cura i control de l'alimentació:
    - Suport en l'organització dels àpats vetllant per una alimentació saludable i adaptada a les necessitats de la persona,
    - Preparació i cuinat dels aliments
    - Ajut per tallar i donar el menjar quan sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació:
    - Supervisió i vetllar per l'administració de la medicació per part de la persona usuària d'acord amb la pauta mèdica establerta.
    - Ajuda en l'administració en els casos on la pròpia persona o la persona convivent no estigui capacitada per fer-ho i sempre i quan sigui medicació o tractament que **no requereixi** esser realitzada per professionals especialitzats.(Aquestes situacions requereixen de prèvia signatura d'autorització)
    - Suport en petites cures, d'acord a prescripcions mèdiques, amb l'excepció

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

d'aquells casos on sigui exigible un títol sanitari.

- Vetllar pel compliment de les visites mèdiques programades –

- Cura de la roba:
  - Rentat, estendre i suport en l'organització de la roba
  - Suport en el planxat
  - Arreglar petits descosits o costura de botons etc.. en cas que existeixi manca de capacitat de la pròpia persona i en absència de cuidador/a que assumeixi aquesta tasca.
  - Vetllar per la imatge i roba adequada i adaptada a l'estació de l'any
- Activitats de comunicació i relació amb l'exterior; com .
  - Acompanyaments fora del domicili per evitar moments de soledat i aïllament i passeig amb finalitat terapèutica
  - Acompanyament a petites gestions o compres, així com seguiments mèdics en absència de familiars responsables.
  - Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.

El desenvolupament d'algunes de les tasques anteriorment esmentades, s'entén que inclouran tasques complementaries de manteniment que impliquen deixar en condicions correctes de neteja i ordre , els estris i/o espais utilitzats en el desenvolupament de la tasca. A títol exemplificatiu com l'ús del bany/dutxa, cuina o habitació

3.1.2.-Tasques de tipus educatiu/ socialitzadores:

Tasques educatives referides a processos d'adquisició i /o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana, de relació entre els membres de la família vers hàbits higiènics, d'alimentació saludable, de seguiment de la salut i escolaritat, d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, en l'organització de la llar i economia familiar així com orientatives i de suport al cuidador.

- Suport en l'organització econòmica de la llar;
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i la mobilització
- Reforç o substitució temporal de la persona de la família que té cura directa de l'usuari/a.
- Observació i comunicació dels possibles deterioraments en l'estat de salut físic/psíquic o emocional de la persona i /o família
- Suport a la integració i socialització; motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats, facilitar la seva participació, estimulació de les capacitats de la persona per alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- Suport/ orientació sobre la utilització dels recursos, serveis (recordar el seu funcionament, els horaris, les normes ,etc.). Incidint especialment en el funcionament del Servei de Teleassistència o àpats a domicili, en aquells usuaris que en disposin.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

- Ajuda per a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius, com poden ser: microones, vitroceràmica, telèfons...
- Orientar i instruir en tècniques: Orientació i assessorament tècnic en casos de persones dependents i/o amb malaltia o diferents capacitats, de les habilitats i tècniques per fer les transferències i/o mobilitzacions, de les eines a emprar i millores del seu entorn que facilitin la seva cura i en definitiva el seu millor benestar., orientació i assessorament en tècniques per el millor desenvolupament de les tasques establertes en el pla de treball.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.

3.1.3.- Tasques de tipus preventiu: Tots els serveis d'atenció personal i socioeducatius, han d'incloure amb caràcter complementària però obligatori tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i el seu entorn , especialment:

- Observació, detecció i comunicació de situacions de risc.
- Observació, detecció i comunicació de situacions de soledat no desitjada.
- Observació ,detecció i comunicació de canvis i necessitats que facin susceptible variar el pla d'intervenció.
- Observació, detecció i comunicació de possibles situacions de maltractament i/o negligència en el tracte, descurança i/o conductes agressives.
- Observació, detecció i comunicació de deteriorament en l'estat de l'habitatge i /o les seves instal·lacions
- Observació, detecció i comunicació de canvis en l'estat físic, emocional o cognitiu de les persones beneficiaries, així com els canvis en la seva situació familiar que requereixin de noves intervencions o modificacions en les establertes.

3.2.- NETEJA i MANTENIMENT DE LA LLAR:

3.2.1.- Servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'us quotidià, suport en el manteniment de les condicions acceptables d'higiene i salubritat. Les demandes d'aquesta tipologia no poden ser úniques i/o exclusives i per tant, han d'anar acompanyades de la prestació de serveis d'atenció personal, **en major o igual intensitat.,** i sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.
El servei d'ajuda a la llar el realitza el/la auxiliar de neteja, o altre personal que l'empresa defineixi.
En les tasques a assignar, es prioritzarà que es garanteixin els nivells mínims de manteniment de l'ordre i la higiene a la llar en condicions acceptables i dignes d'higiene i salubritat, a títol exemplificatiu serien escombrar, fregar el terra, netejar la pols, netejar els banys, cuina i finestres i altres de similar analogia.

El material i estris per desenvolupar el servei, van a càrrec de la persona beneficiaria.

3.2.2.- Les Neteges de xoc o intensives de la llar, seran dutes a terme sota criteri professional quan la seva realització sigui imprescindible per iniciar una intervenció.
No requerirà de professionals especialitzats, de la utilització de productes de laboratori o de productes de desinfecció especials, ni de la contractació de contenidors per l'extracció d'acumulacions diverses. Així mateix, les següents situacions es prestaran abans de l'inici de

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

la intervenció, prèvia autorització de la Regidoria i sempre que es compleixi de forma acumulativa les següents condicions:

- Les persones amb manca d'autonomia física, psíquica o cognitiva que disposin de nul·la o minsa capacitat econòmica;
- I que no disposin de xarxa de suport responsable d'assumir aquesta tasca o bé amb nul.la relació

La intervenció en aquests casos, preveu una continuïtat i compromís pel seu manteniment posterior.

Els estris, utensilis i material de neteja emprat van a càrrec del usuari de servei.

3.3.- Tasques/funcions excloses

Queden excloses expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- L'Atenció 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).
- Les **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 vigent de prevenció de riscos laborals

4. DESTINATARIS

- Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), requereixen atenció/suport per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària

- Persones de 65 anys en situació de risc social per manca de capacitat o hàbits en l'auto-cura i/o en la relació amb l'entorn, amb patologies cròniques i/o agudes tant físiques com cognitives que necessiten suport per les Activitats de la Vida Diària, bàsiques o instrumentals.

- Famílies o persones que es troben per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent per poder realitzar les tasques habituals de la

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

vida diària o amb problemàtiques familiars especials. Especialment per la manca en l'auto-cura, en l'organització familiar, de la llar o de l'atenció als membres de la família.

- Persones o famílies en situació de vulnerabilitat i/o fragilitat amb menors en situació de risc que precisen d'intervenció educativa, de supervisió, orientació o instruccions en tècniques per l'adquisició d'hàbits i/o habilitats que millorin la seva situació i evitin estats de cronicitat.

Queden excloses els següents destinataris:

- Les persones que no constin empadronades en el Municipi de Lleida a excepció d'aquelles en situació d'extrema urgència valorada pels Serveis Socials corresponents i tècnics responsables.
- Persones valorades amb grau de dependència que desestimin voluntàriament el PIA i sol·licitin SAD de tipus social.
- Persones que presentin situacions, que per la seva complexitat i/o gravetat, impossibilitin la realització d'una correcta prestació del servei, que suposi risc per les persones usuàries i/o PAD que ho presti, com poden ser les condicions d'inhabilitat i/o insalubritat de l'habitatge, la manca d'instruments i /o subministraments bàsics per la prestació del servei com llum/ aigua o altres de caràcter anàleg.

5.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'AJUT A DOMICILI

1. Les característiques de servei es defineixen en el pla de treball i vindran determinades per la valoració del risc social que fan els i les professionals dels serveis socials bàsics municipals, que condicionarà els objectius del pla d'atenció. Aquest pla de treball s'informarà, s'avaluarà i es redefinirà periòdicament de mutu acord entre els serveis socials, l'adjudicatària i la persona o família beneficiària.

2. En el cas dels Serveis adreçats a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.

3. Els casos on la intervenció fixada es de tipus exclusivament socioeducatiu per treballar i donar suport a l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar, el pla de treball específic liderat pels EBAS té caràcter temporal i la seva durabilitat es determinada **segons els objectius fixats, que hauran d'avaluar-se al mes d'inici i posteriorment, mínim cada 3 mesos, per tal de mantenir, modificar o extingir el pla de treball establert, per tant, dins les coordinacions del personal amb l'Ajuntament, l'Empresa haurà de preveure el compliment d'aquests terminis.**

6.- SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SERVEI D'AJUT A DOMICILI.

Amb l'envelliment general de la població ens trobem perspectives d'augment de situacions de gran dependència en els domicilis, d'augment de futures situacions de solitud acompanyades

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

de dependències moderades i d'una necessitat de recolzar els cuidadors/es en l'exercici de la seva cura. Aquestes situacions fan preveure la necessitat de determinades actuacions de suport domiciliari complementaries al SAD, que no estan incloses en el conjunt de funcions de les PAD i/o Auxiliars de la llar i per tant, al valorar-se com a necessàries, cal preveure-les dins el marc d'actuació d'una atenció en el domicili.

Aquests serveis, son necessaris per poder desenvolupar una atenció domiciliària amb garanties de qualitat, donat que a **nivell d'atenció personal** complementen la intervenció del professional atès que facilita i garanteix l'execució d'aquelles tasques que no poden desenvolupar-se per la seva categoria professional, però que son imprescindibles per garantir una bona imatge i cura de la persona que s'atén. Així mateix succeeix en el desenvolupament de les tasques d'atenció a la llar, doncs el suport amb serveis complementaris impliquen una millor dignificació de l'entorn on resideix la persona atesa , promovent una millor execució i efectivitat de les tasques a desenvolupar per part de l'Auxiliar de la llar.

Aquests serveis són **complementaris** a la prestació del servei d'ajut a domicili, han de desenvolupar-se per part **d'altra categoria professional** i està subjecta específicament a estipulacions descrites en el pla de treball de cada persona, prèvia valoració del professional municipal i amb el previ vist-i-plau de la regidoria, responent **exclusivament a situacions de dependència amb vulnerabilitat socio familiar i econòmica.**

Per aquests motius, s**erà necessari garantir sota petició expressa, els serveis de suport vinculats amb l'atenció personal i a la llar,** que ofereix el/la Professional d'Atenció Domiciliària i/o Auxiliar de la llar, com :

1. **Podologia:** prestació de **30 serveis mínims anualment**
2. **Zelador**: prestació de **30 serveis mínims anualment**, per garantir un suport puntual amb l'objectiu de complimentar amb recolzament d'aquests servei (15 minuts), l'atenció que ofereix el personal d'atenció directa que presta el SAD, com :
   - Ajut a pujar/baixar escales a les persones que utilitzen cadira de rodes i tenen barreres arquitectòniques que impedeixin l'accés a l'exterior
   - Recolzar en les transferències llit/cadira, d'aquells casos on no existeixi possibilitat d'emprar ajudes tècniques que ho facilitin.
   - Suport puntual en altres situacions anàlogues.

3. **Personal de manteniment**; prestació de 15 serveis anuals per garantir, entre altres, el canvi d'ulls de bou/fluorescents, neteja o canvi de filtres campana extractora, penjar o despenjar cortines de sostres alts, o altres tasques de similar analogia, en aquells casos que determini la Regidoria i que compleixin les condicions de dependència amb vulnerabilitat socio familiar i econòmica .

Aquests serveis són totalment necessaris per garantir una atenció adequada a aquelles persones ateses per l'administració, que presentin alta vulnerabilitat i/o dependència, i que per motius de carència socio-familiar i econòmica no puguin esser coberts per altres medis tant públics com privats.

L'Ajuntament de Lleida, dins de la prestació del servei d'Ajut a Domicili, contempla la prestació del servei de **SAD Respir**. Es tracta d'un servei de SAD gratuït per a les famílies cuidadores

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

de persones amb gran dependència, amb l'objectiu d`alleugerir la seva càrrega i evitar claudicacions, així mateix s'utilitza aquest servei per facilitar l'assistència del/la cuidador/a a cursos o tallers formatius i d'adquisició d'habilitats per millorar l'atenció i càrrega emocional. Mitjançant l'oferiment d'unes hores d'acompanyament a la persona dependent, es possibilita que el cuidador/a disposi d'un temps de lleure exclusiu per ell/a.

Per tal de poder donar continuïtat a aquesta atenció, l'empresa ha de garantir un mínim de **60 hores anuals sense cost per prestar en els casos que disposin de SAD i que determinin els tècnics de la Regidoria.**

Títol II.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR

El servei, el conformen un lot de 76.000 hores per la prestació de serveis d'Atenció Personal Educativa i Atenció Domèstica en la modalitat de de SAD de tipus Social i Sad tipus Dependència.

1) **Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària. 66.000 hores anuals** de les quals,:

   - **62.700 hores** en dies laborables diürnes
   - **3.300 hores**, en dies festius i/o nocturnes

   Les hores de servei festives i/o nocturnes tenen un preu 25% superior al preu/hora establert.

2) **Serveis d'Atenció Domèstica 10.000 hores anuals** , de les quals:

Aquestes hores en cap cas , es poden prestar en horari festiu i/o nocturn.

L'Ajuntament de Lleida es reserva la possibilitat d'intercanviar hores en horari laboral i hores en horari festiu i nocturn, hores d'Atenció Domèstica o d'Atenció a la persona, educativa i/o sociocomunitària .

L'Ajuntament de Lleida disposarà de les hores adjudicades segons les necessitats al llarg del període objecte d'aquest contracte, i retribuirà a l'empresa en funció de les hores efectivament prestades. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Lleida disposa la facultat de no esgotar el nombre total d'hores ofertades i ,per tant, de no esgotar el pressupost.

TITOL III ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.- FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT VERS L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI,

El Servei d'Ajut a Domicili de l'Ajuntament de Lleida, respon a un Servei de gestió pròpia amb producció mixta.

El model d'organització que segueix l'Ajuntament de Lleida incorpora professionals Municipals en el seguiment i control del servei externalitzat, de manera s'intervé en el procés mitjançant supervisió, control i compliment d'estàndards de qualitat fixats en aquest plec i

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

que deriven en la continuada vinculació que s'exerceix en tots els processos. Per tant, l'Ajuntament exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'adjudicatari desenvolupa les seves prescripcions donant comptes de l'execució

Correspon a l'ajuntament de Lleida la direcció del servei en totes les seves vessants, per tant inclou:

- La planificació global de l'oferta, la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula.
- Donar les directrius i instruccions per al correcte compliment del contracte vetllant per les pertinents correccions si s'escau , en compliment d'una correcta prestació
- La Recepció dels usuaris potencials, identificació i valoració de les necessitats, realització del diagnòstic , la identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei i elaboració del pla de treball amb l'usuari.
- L'establiment d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats, franges horàries òptimes de prestació, definició i precisió del treball a realitzar, lloc de realització, proposta de data d'inici i duració prevista en funció de les necessitats detectades.
- La fixació dels preus que correspongui aplicar per copagament del servei.
- Proposta d'aprovació o denegació o modificació de les peticions, resolucions i notificacions
- Tramitació de la comanda a través de la plataforma informàtica de gestió del servei que estableixi l'Ajuntament i que faciliti la interoperabilitat i comunicació continuada amb l'empresa prestadora.
- El seguiment i avaluació periòdica dels casos i dels serveis així com adaptació dels mateixos a les necessitats canviants de les persona, fent propostes de modificació si s'escau.
- Visites de qualitat i seguiment del servei per recollir valoracions dels usuaris, disconformitats etc.. amb l'objectiu de vetllar pel compliment de la comanda i la bona execució dels serveis.
- L'Ajuntament podrà sol·licitar si s'escau, la supervisió grupal dels professionals que presten els serveis en l'empresa amb l'objectiu de donar pautes d'intervenció en determinats casos complexos, així com millorar el seguiment dels serveis. Aquest tipus de vinculació no comporta en cap cas, vinculació de tipus laboral, sinó d'establiment de pautes per millorar els seguiment i control dels serveis aprovats per la regidoria

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

2.- FUNCIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA VERS L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Correspon a l'empresa adjudicatària acreditar a l'inici del servei, que disposa d'un local o instal·lacions a Lleida que permeti desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, les reunions , supervisió i contacte amb els/les professionals de manera que pugui ser el seu espai de referencia.

2.1.- Recepció i Programació dels Serveis; distingint entre serveis Ordinaris, d'urgència

2.1.1.- Serveis Ordinaris:

- L'empresa adjudicatària rebrà la comanda validada que realitza l'Ajuntament pel mitjà electrònic **(**connectors d'accés a dades , e-mail en cas d'urgència...) essent l'empresa qui faci acusament de rebut .)

- Programarà el servei i farà proposta d'horaris d'atenció d'acord a la disponibilitat de recursos, respectant criteris de prioritat establerts per l'Ajuntament. Comunicarà mitjançant connectors informàtics, l'alta i la planificació pautada (horaris assignats, dies de prestació i professionals que realitzaran el servei) . Tanmateix, en els casos on els professionals municipals prescriguin horaris tancats per motius justificats, l'adjudicatari haurà d'ajustar-se al seu compliment.

- L'empresa adjudicatària haurà de vetllar **pel perfil de professional assignat a cada cas depenent de la tipologia i modalitat d'intervenció; per tant, en serveis de tipus socioeducatius no es podrà assignar professional amb perfil de formació exclusivament d'atenció a persones amb dependència.**

- Caldrà assignar un **PAD referent (o més segons la intensitat del servei) i un co-referent en aquelles situacions d'alta complexitat o risc** per garantir la continuïtat assistencial en cas de suplències de la referent , com a forma de no sol, no trencar la línia d'intervenció, sinó com a millora en la qualitat de la prestació.

- Contactarà amb l'usuari en un termini no superior a les 72 hores des de la recepció de la petició, per tal d'acordar la data d'inici, dins els terminis establerts en aquest plec, facilitant a posteriori la data d'inici en el programari municipal

- L'empresa adjudicatària garantirà l'inici de prestació dels serveis ordinaris en el termi**ni màxim de 7 dies naturals,** a partir de la recepció de la comanda validada. En els casos que no pugui donar compliment al termini per motius aliens a la seva voluntat, ho comunicarà d'immediat mitjançant incidència telemàtica.

- Les incidències transcorregudes en els serveis, cal que siguin comunicades de forma immediata, per la seva afectació tant a nivell d'intervenció com de facturació mensual.

- L'empresa Adjudicatària ha de garantir una atenció **telefònica ininterrompuda les 24 hores del dia els 365 dies de l'any per l'atenció a serveis d'urgència que puguin esser requerits per personal municipal.**

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

- Es garantirà l'atenció telefònica als usuaris mitjançant una línia 900 gratuïta, per la comunicació o intercanvi d'informació necessària vinculada al servei .

- Davant incidència o urgència que pogués sorgir en la prestació d'un servei, tipus no localització d'un usuària en l'horari habitual de prestació, a més de la comunicació als referents municipals via incidència, l'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de comunicació/avis d'absència/ via SMS / WHASSAP o altre similar, a efecte d'emetre l'avís als referents/familiars dels usuaris

2.1.2.- Serveis Urgents

Davant una situació diagnosticada com a situació Urgent, l'Empresa haurà **d'oferir dos tipus de resposta segons la gravetat de la situació,** que serà determinada pels professionals referents de les situacions i/o els professionals que gestionen el servei en el propi Ajuntament. Per tant :

- **Resposta en un termini no superior a les 4 hores, per situacions d'emergència al tractar-se de situacions altament vulnerables i sobrevingudes, que venen determinades per la gravetat de les mateixes i/o per manca d'entorn i/o suport extern.**
- Resposta en un termini no superior a **les 12 hores des de la comanda, per la resta de situacions determinades com a urgents.**

La tramesa de la comanda dels casos, segons siguin les circumstàncies, podrà esser realitzada per via telefònica, sense obviar el curs de la petició posterior via aplicació informàtica.

Les dades que han de facilitar-se per permetre la prestació inicial del servei, són dades personals bàsiques per poder iniciar-se com: tipologia de prestació (social o dependència-Grau) Nom/cognom, adreça o lloc de prestació, telèfon de contacte, tasques, nivell d'autonomia, nombre d'hores i distribució segons tipus, tant setmanals com mensuals, i qualsevol altra informació imprescindible, que s'hagi de tenir en compta per a la prestació del servei.

Per tal d'agilitzar processos d'intervenció davant situacions d'urgència, **l'empresa podrà garantir a través d'un fons de contingència** la cobertura de petites despeses que poden ser necessàries per la posta en marxa d'un servei i que en tot cas, serien determinades per la Regidoria. Es tracta de donar resposta a situacions inajornables quan l'usuari/a davant altes hospitalàries i/o situacions similars, no disposa d'habilitats, i/o capacitat econòmica per cobrir-les i es precisa d'una actuació ràpida i urgent per aconseguir-les

2.2.- Inici del servei

L'empresa adjudicatària, un cop rebuda la validació de serveis ordinaris per part de l'Ajuntament, ha de gestionar la programació del servei acordant amb l'usuari/a o persona de contacte, la data d'alta del servei **dins els termini màxim establert.**

En els casos d'ingrés hospitalari i/o causa de força major, podrà excedir-se en el termini d'inici, com a causa justificada.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

La impossibilitat d'iniciar un servei per altres causes serà informada d'immediat a la Regidoria per tal si s'escau, d'emetre comunicació de suspensió del servei seguint el que s'estableixi en les normes reguladores del servei.

La data d'alta del servei, ha de coincidir amb la data de la visita domiciliària que es realitzarà per presentar el professional que prestarà el servei en el domicili. En cas que la presentació no pugui coincidir amb la data d'inici del servei, no serà facturada.

La presentació del servei és obligatòria i serà realitzada pel/per la coordinador/a tècnica de l'empresa adjudicatària juntament amb el/la professional que prestarà directament el servei.

Els casos **d'atenció socioeducativa,** aquesta tasca la realitzarà el treballador/a municipal responsable del cas o en qui delegui, per tal de clarificar si s'escau, els objectius del pla de treball signat.

En aquesta presentació es **signarà el PACTE DE PRESTACIÓ DEL SERVEI** amb la persona usuària o el seu entorn cuidador, incloent una explicació clara i concisa per donar a conèixer la normativa que regula el servei així com la **informació bàsica del seu funcionament**.

El Contracte de prestació del servei, haurà de recollir, com a mínim, les dades següents:

- Nombre d'hores i periodicitat de la prestació.
- Horari de la prestació del servei.
- Tasques que es realitzaran.
- Drets i deures dels usuaris incloent els terminis establers per comunicar absències del servei.

El contracte, haurà d'estar redactat de manera que resulti fàcilment comprensible per a la persona usuària i el seu entorn cuidador, si és el cas.

Haurà d'estar signat per la professional de l'Ajuntament i en el seu defecte, un representant de l'entitat adjudicatària actuant com a representació delegada, així com per l'usuari/a que accepta els serveis.

L'empresa lliurarà una còpia a l'usuari i una copia a l'Ajuntament en un termini no superior a la setmana

La informació mínima que s'haurà de facilitar en la presentació a la persona usuària i el seu entorn cuidador, si és el cas, serà :

- Dades del/de la professional d'atenció directa que prestarà e servei en el domicili de la persona usuària.
- Telèfons de contacte, horaris d'atenció de l'empresa i persona de contacte (coordinadora tècnica), per tal de poder comunicar absències, incidències o qualsevol altre aspecte relatiu al servei**. Aquesta informació, ha de facilitar-se en mode targeta, adhesiu o altre sistema visible per les persones amb dificultats i amb sistema de lectura fàcil**
- Explicar el sistema de control de presència que disposi l'empresa.
- Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

- Informació sobre la comunicació d'absències.

Retards d'activació del servei no deguts a l'empresa proveïdora

No seran tinguts en compte, en els càlculs de temps d'espera per valorar els compliments de terminis, les activacions no realitzades dins el període sol·licitat, per retards justificats i no imputables a la proveïdora.

Es considera un retard justificat el que ha estat informat i justificat de manera expressa per la Unitat que gestiona el Contracte (Equip SAD) i la treballador/a referent del cas, aquest retard, haurà de constar com a incidència en la plataforma de gestió.

Es considera un retard no imputable a la proveïdora el que es produeix en els següents casos:

1. Quan, malgrat que la proveïdora ha presentat una proposta de freqüències i horaris que s'ajustin a les tasques i compleixin els objectius del pla de treball, la persona usuària no l'ha acceptat. En aquest cas també cal informar al referent i cal la seva aprovació, per en tot cas, determinar si es procedeix a fer una suspensió o desistiment del servei.

2. Quan s'ajorna l'inici del servei a petició de la persona usuària.

3. Quan es produeixen circumstàncies sobrevingudes no imputables a l'adjudicatària que no possibiliten la prestació del servei

2.3.- Seguiment i supervisió del servei

El seguiment directe dels casos i dels serveis així com la seva supervisió periòdica **es responsabilitat Municipal**. Seran doncs, els professionals municipals, qui determinin l'adaptació del servei a les necessitats canviants de les persones.

Des de **l'Equip del SAD municipal** amb la finalitat que el ciutadà rebi un servei de qualitat, es realitzen visites de seguiment i avaluació als casos tant de SAD Social com de Dependència , vetllant pel compliment dels aspectes que conté aquest plec de condicions en la seva totalitat.

Aproximadament al mes d'iniciar-se un servei, professionals municipal del SAD realitzaran visita domiciliària per tal de valorar la seva acceptació i adaptació, així com per treballar els dubtes sorgits de la prestació del servei i en les normes que el regulen.

Malgrat això, el personal tècnic de l'empresa adjudicatària té la responsabilitat de realitzar un **seguiment indirecte** dels serveis, que consisteix en vetllar pel c**ompliment de l'encàrrec fet, així com garantir la qualitat en l'execució**, per això caldrà :

1. Conèixer l'evolució dels casos i comunicar la detecció de noves necessitats i/o situacions de risc, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal en les seves supervisions, així com en trucades de seguiment que realitzin, etc.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

2. Estar informat de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa detectin o recullin durant el desenvolupament del servei, per comunicar a l'Ajuntament, com:

   - Tasques que no s'han pogut realitzar.
   - Observacions sobre l'estat, evolució i/o mancances detectades en la persona usuària, entorn i/o habitacle.
   - Negatives davant l'execució de determinades tasques i/o vers l'acceptació del servei.

3. Resoldre els problemes i incidències que es plantegin.

4. Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants, així com de l'evolució del pla de treball.

5. Coordinar, supervisar i donar suport als professionals d'atenció personal i auxiliars de la llar que presten el servei, per garantir el compliment dels objectius específics i les actuacions establertes en el pla de treball.

6. El seguiment per part de l'empresa no requereix de visites domiciliàries als usuaris, però podran realitzar-se, **previ vist-i-plau municipal,** per la constatació d'una informació concreta o incidència, per donar resposta a una queixa o suggeriment.

3.- HORARIS I CONTROL EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1.- Franges Horàries

Els horaris de prestació del servei s'establiran en funció de les necessitats de les persones ateses, corresponent a l'empresa adjudicatària, **assegurar la disponibilitat del personal per donar resposta en les hores de major concentració de servei a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.**

Es prestaran serveis en la jornada habitual laborables de dilluns a divendres entre les 7 h i 21 hores, podent allargar fins les 22h en els mesos d'estiu

Per necessitats del servei, es podrà requerir la prestació en horaris fora de la jornada habitual (inclòs dissabtes, dies festius i en horari nocturn) amb l'aprovació prèvia per part de la Regidoria en resposta a situacions urgents, inajornables i/o necessàries.

Els horaris es poden veure modificats en adaptació al que estableixi el Conveni Col·lectiu d'Empreses d'Atenció Domiciliària de Catalunya

L'Ajuntament realitzarà la comanda especificant el tipus de tasques a cobrir i l'empresa, segons les tasques encomanades, **respectarà** la **franja horària <u>que es proposa</u>** per a la realització del servei, **per tal que es tingui en compta en la seva planificació d'inici.**

Hi ha tasques determinades que **a no ser que es produeixi circumstància que ho desaconselli o a petició explicita de la persona i/o família,** requereixen que el servei hagi de realitzar-se en determinades franges horàries, que són les que es proposen i responen a les següents:

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

1. **Serveis d'atenció personal <u>amb ajuda per llevar-se</u>** (no inclou els serveis puntuals i no diaris d'higiene) : abans de 11 h.
2. **Serveis d'atenció personal i ajuda a l'enllitament**: entre 20 h i 22 h a l'estiu, i entre les 19.30 h i 21 h a l'hivern.
3. **Servei d'Ajuda per preparació d'àpats, servir, escalfar i donar el menjar**: entre les 12.30 i 14.30 el servei de dinar i entre 19.30 i 21 h, el servei de sopars.

D'acord a les necessitats del servei i amb la delimitació horària de les tasques anteriorment esmentades, l'empresa, podrà fixar lliurement els horaris dels serveis sempre i quan es trobin dins la jornada habitual.

Tot i això, i amb la finalitat de donar compliment als objectius fixats en un cas determinat, es podrà fer demanda de servei **amb un horari tancat**; **sobre tot quan sigui necessària l'atenció a menors, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència de l'usuari a un altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència en la llar d'algun membre de la família**. En aquest casos, **l'empresa haurà de respectar l'horari tancat proposat per l'Ajuntament**.

L'especificitat del cost del servei en horari festiu i/o nocturn es regirà per l'establert en el conveni regulador del Sector en l'Àmbit de Catalunya que hagi vigent.

3. 2.- Durada dels serveis

- La unitat de mesura del servei d'ajut a la llar, a efectes d'assignació i facturació, és l'hora professional, 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 (per tant, desplaçaments, formació, coordinació, supervisió ...estan inclosos en el preu/hora).

Amb caràcter enunciatiu i no excloent, expressament s'assenyala com a inclòs dins del preu hora establert per cadascun dels servei:

1. El temps d'atenció directa de l'usuari en el seu domicili i el temps de treball de suport per l'execució adequada del servei i la seva gestió.

2. Els temps o costos indirectes resultants de la imputació de conceptes tals com activitats de coordinació, supervisió, formació permanent, transport i desplaçaments entre usuaris i centres de treball (exclosos els desplaçaments des de i al propi domicili), esmorzars dels/les treballadors/es i/o pauses pel descans, etc., i les activitats de gestió que l'empresa hagi de realitzar. També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei.

En els casos que determini l'Ajuntament, la ubicació física dels quals es trobi a la zona de l'horta i/o partides del municipi, es facturarà el quilometratge del desplaçament del treballador/a seguint els imports fixats en el conveni col·lectiu de treball de les empreses d'atenció domiciliària vigent a Catalunya. Aquest càlcul no es imputable a l'usuari.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

El primer desplaçament de la jornada als serveis d'horta (matí o vespre), es començarà a comptabilitzar no del darrer domicili on s'ha prestat el servei, sinó a partir de **la zona límit urbana**. La resta de serveis d'horta que es realitzin posteriors en la jornada pertinent, es comptabilitzarà el quilometratge des de l'adreça del darrer servei prestat.

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 cas que es doni situacions d'aquest tipus caldrà avisar als serveis posteriors i a l'Ajuntament, del conseqüent retard en la realització dels mateixos.-

3.3.- Control de l'execució del serveis:

L'empresa Adjudicatària ha de garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant per una banda:
l'adequada **supervisió i control de la gestió**, arbitrant les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis i per altra,
vetllant per una **bona praxis en l'execució de les tasques** fixades així com en el compliment dels objectius establerts en cada cas.

Per dur a terme aquest control, i **amb la finalitat d'obtenir informació directa per verificar o contrastar possibles incidències en l'execució dels serveis,** el coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària podrà realitzar visites domiciliàries **prèviament consensuades amb l'usuari i/o el seu representant i amb el prèvi vist-i-plau Municipal.-**

L'empresa adjudicatària també ha de disposar de mecanismes de **control de presència** que garanteixin i registrin la prestació del servei seguint les franges horàries establertes en cada cas.

Aquest control haurà de permetre:

- Registrar l'hora d'entrada i sortida dels domicilis de forma fiable.
- Sistema que no suposi cap cost ni pertorbació per l'usuari.
- Que sigui una informació actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari.
- Que permeti explotar les dades i fer informes sobre desviacions respecte a la qualitat del servei.
- **Que sigui accessible on-line per l'Ajuntament** de Lleida per comprovar, si s'escau, la presència real en un servei programat, així com revisió de dates anteriors, informes i llistats.
- Davant un nou adjudicatari de la prestació, aquest control de presencia haurà d'instal·lar-se en tots els domicilis en un termini màxim **de 3 mesos des de l'inici de la prestació, constituint-se com a falta greu, el fet de detectar casos on no existeixi aquesta instal·lació sense causa o raonament prèviament justificat.**

Els casos on l'usuari/a posi problemes per la seva instal·lació, caldrà que siguin comunicats de forma immediata a l'Ajuntament per tal de prendre les mesures que consideri adients al respecte.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

4.- TRAMESA DE LA INFORMACIÓ :

4.1 Consideracions Generals:

L'Empresa adjudicatària ha de prestar el servei garantint en tot moment la qualitat del mateix, vetllant per la satisfacció de l'usuari i per la comunicació/traspàs a l'Ajuntament de tot el relatiu a l'usuari i el servei prestat, per aquest motiu ha de complir les següents pautes:

1. Comunicar de **manera immediata l'absència imprevista** d'un usuari del seu domicili al referents del Cas de l'Ajuntament i Equip SAD, seguint el procediment que s'estableix en el protocol de comunicació d'absència imprevista que facilitarà l'ajuntament (Protocol d'actuació davant absència injustificada: la persona usuària no obre la porta)

2. **Ha de disposar d'un sistema de comunicació d'absència d'usuari, via SMS/ Whatssap**, per la persona de referència del cas, cuidador/familiar, quan aquesta no s'hagi pogut dur a terme a nivell telefònic. En cas d'absència de familiar, es procedirà segons protocol habitual d'absències facilitat per l'Ajuntament.

3. Ha de garantir el traspàs de la informació referent als casos que li siguin assignats, i traspassar les dades sobre el seguiment dels mateixos, l'evolució dels objectius fixats, incidències etc.. en la plataforma de gestió del SAD, dins dels terminis que l'Ajuntament estableixi, tanmateix comunicarà de forma immediata les incidències greus i d'incompliments .

   La intervenció en els casos de famílies on existeix problemàtica complexa de diferent indole, requereix de coordinació especial entre professional responsable i professional que presta directament el servei, de manera que permeti en tot moment, valorar l'estat i evolució del servei i del cas. Seguint el que s'especifica en Títol I., Descripció del Servei d'Atenció Domiciliària, apartat 5, punt 3

4. Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.

5. Comunicar les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.

6. Comunicar totes les baixes i incidències i/o interrupcions temporals transcorregudes en el servei, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.

   Es consideren interrupcions temporals quan es prevegi l'absència de la persona usuària del domicili per raons voluntàries o forçoses, i es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat l'absència.

7. A petició de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar quan procedeixi i en un **termini no superior a DOS hores**, tota la informació relativa a les plantilles/cronogrames amb els horaris i desplaçaments vigents dels serveis prestats per part des dels treballadors/es de l'empresa adjudicatària.

8. L'Ajuntament de Lleida utilitza un programa informàtic de gestió del Servei d'Atenció domiciliària amb la intenció d'agilitzar processos, comunicacions i gestió integral del

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

servei. L'aplicatiu permet l'intercanvi d'informació mitjançant connectors amb l'empresa prestadora del servei, qui haurà d'adaptar i utilitzar aquestes eines, per l'intercanviar la informació necessària per la gestió i execució del servei.

4.2. Relació serveis Prestats:

Mensualment, durant els dos primers dies hàbils, l'empresa adjudicatària traspassarà la informació relativa als serveis prestats als usuaris/es, seguint el procediment que marqui l'Ajuntament, a efectes de poder realitzar la posterior facturació.

La informació caldrà que :

1. Distingeixi la tipologia de cas (Social o Dependència)
2. Diferenciï les hores de tipologia de servei rebut (Atenció personal i/o Atenció a la llar) i horari laboral/festiu,
3. Contempli les incidències prèviament comunicades en cada cas i si son fracturables o no

En cas que un/a usuari/a Social passi a SAD Dependència dins del mes, es reflectirà en la relació de serveis prestats, diferenciant les hores prestades corresponents a cada tipologia.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que determini l'Ajuntament de Lleida en un moment determinat, dins el termini que aquest prescrigui.

Un cop l'empresa obtingui la validació dels serveis prestats, podrà procedir a la presentació de la factura electrònica seguint les indicacions següents:

Al total de l'import de facturació mensual que presenta l'Empresa, aquesta aplicarà prèviament una retenció d'un 2% en concepte de **factor corrector**, que serà abonada trimestralment per l'Ajuntament a través de factura complementaria que agrupi la retenció aplicada dels tres mesos, en funció del resultat de l'aplicació del Control de Qualitat i Penalitzacions definit en el Títol IX, " Mecanismes de Vigilància i control de Qualitat i Penalitzacions del present Plec de prescripcions Tècniques

4.3.- Quadre de comandament

A l'inici del contracte, l'Ajuntament pactarà amb l'empresa adjudicatària el model de quadre de comandament que mensualment haurà de facilitar a efectes de donar compliment i resposta a les demandes que facilitin el seguiment del servei i la gestió en relació a tipologia d'usuaris i de servei, hores, incidències i com s'han resolt etc.

4.4.- Memòria Anual:

- L'entitat adjudicatària presentarà **anualment a l'Ajuntament**, una memòria de serveis realitzats adaptant-se a l'índex o informació que sol·liciti la Regidoria.

Tota aquesta informació haurà de ser lliurada en suport informàtic o correu electrònic en la

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

data que l'Ajuntament estableixi.

5 - COORDINACIÓ DEL SERVEI

Per tal de garantir l'adequada coordinació del servei d'ajut a domicili, s'estableixen diferents nivells de coordinació:

5.1 Coordinació Tècnica entre l'Ajuntament i l'adjudicatari:

L'Ajuntament de Lleida realitzarà amb la periodicitat que estimi, la coordinació amb el responsable Tècnic que designi l'empresa adjudicatària per tal d'informar de procediments, donar a conèixer nous protocols, i altres aspectes tècnics que suposin en definitiva una millora del servei, tant a nivell de gestió com d'execució. Es per aquest motiu, que 'empresa adjudicatària ha de designar un representant de coordinació de la gestió dels serveis adjudicats

A nivell Municipal, tant els professionals de l'EBAS com el personal de l'Equip que gestiona el SAD, podrà sol·licitar coordinació amb els professionals que intervenen directament en els serveis, i/o les coordinadors/es tècnics/ques per tal de fer un seguiment directe de la intervenció, valorar l'evolució del cas/servei i/o pactar noves tècniques d'intervenció que suposin una millora de la seva qualitat.

És responsabilitat de l'Empresa Adjudicatària fer un seguiment permanent del funcionament del servei i una coordinació amb els seus professionals, per tal de resoldre les possibles incidències i millorar la qualitat del servei que gestiona.

El responsable tècnic de l'empresa serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que sobre el servei realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i la prestació dels serveis.

L'empresa adjudicatària, haurà de reservar, dins l'horari dels treballadors/es el temps requerit pels responsables municipals per realitzar les coordinacions amb els professionals responsables del seguiment de cada cas

5.2.- Coordinació a nivell directiu

L'entitat adjudicatària **designarà un representant que haurà de respondre davant el personal Directiu de l'Ajuntament del seguiment general del Contracte**, de la resolució de possibles incidències o conflictes Greus i de traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament al respectiu personal.

Aquest representant de l'entitat adjudicatària, **serà l'encarregat de traspassar i coordinar el personal Tècnic i de Gestió de l'Empresa**, a fi i efecte de prestar un serveis de qualitat, vetllant per una bona praxis i compliment de les condicions establertes tant en aquest plec, com en el compliment de les consideracions avaluades positivament en el projecte de concessió.

Aquesta Coordinació, s'establirà en la periodicitat que l'Ajuntament estimi.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

5.3.- Coordinació amb altres serveis domiciliaris i accions comunitàries:

L'empresa adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi l'Ajuntament.

Essent important assegurar l'adequada integració amb l'objectiu de millorar l'atenció de la persona beneficiària, específicament amb els serveis de teleassistència o altres intervencions de serveis domiciliàries. Caldrà treballar per afavorir la connexió amb la xarxa comunitària que pot suposar un recolzament a l'usuari/a en els casos on es detecti voluntat per part del beneficiari/a, vetllant per seva integració.

5.4.- Coordinació amb l'Àmbit Sanitari:

Davant projectes pilots que facin efectiva la integració social i sanitària en serveis essencials per a la població, com és el cas del SAD, caldrà establir i protocolaritzar canals de coordinació amb aquest àmbit.

En aquest context de canvis i d'integració dels sistemes d'atenció social i sanitària, l'empresa Adjudicatària haurà de garantir l'adequada integració i coordinació que s'estableixi amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis de salut, especialment amb les Àrees Bàsiques de Salut, PADES i/o altres centres sociosanitaris, d'acord amb els protocols, procediments i/o indicacions que l'Ajuntament desenvolupi al respecte.

6.- PERSONAL

6.1.-Consideracions Generals:

L'adjudicatària ha de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la Seguretat Social, riscos laborals..) en relació a totes les persones contractades, així com el compliment dels convenis col·lectius vigents.

1.- L'Empresa adjudicatària ha d'aportar el personal necessari per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria. Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes del contractista adjudicatari, sense que entre el treballador i l' Ajuntament, existeixi cap vincle jurídic o laboral.

2.- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació, competències i experiència exigida en aquests plec , 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

3.- L'adjudicatària haurà de disposar d'una política de promoció del personal, durant la vigència del contracte, que serà recollida en un document per escrit en els primers sis mesos a comptar des de la formalització del mateix.

La proposta de sistemes de fidelització i promoció personal promou incentius personals que afavoreixen donar resposta a les necessitats de les persones ateses i afavoreixen la continuïtat de l'atenció. Una política de desenvolupament del personal afavoreix:

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

- La continuïtat i seguretat de l'atenció.

- La millora de l'efectivitat de les intervencions.

- Major satisfacció del professional amb l'activitat realitzada.

- Implica estratègies de retenció del personal.

Per assegurar una bona dotació de professionals qualificats en el sector, les polítiques de promoció del personal són especialment rellevants.

La política per al desenvolupament del personal ha de concretar les estratègies que es portaran a terme i la manera que les avaluarà. Aquestes estratègies han de ser conegudes pels òrgans de representació de les persones treballadores.

Alguns dels continguts possibles:

- Desenvolupament i promoció del personal.
- Sistemes de motivació i incentivació del personal.
- Sistemes per a la millora de la seguretat i les condicions del treball.
- La comunicació interna i la participació en els processos de presa de decisions.
- Estratègies per afavorir la millora de les competències del personal.
- Mecanismes per facilitar la creació d'un clima de treball adequat.

4.- L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.

5.- En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució del treballador/a serà de 24 hores, tot i que el servei s'ha de prestar a traves de persones suplents en la major brevetat possible. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. Els casos d'alta complexitat i/o risc, seran substituïts en la mesura del que sigui possible, pel personal co-referent, tal i com s'ha establert en el punt 2.1.1

4.- En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al professional substitut les dades del cas i **tota la informació necessària** per tal de garantir el seguiment i compliment del pla de treball establert. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària, per aquest motiu, l'empresa ha de buscar els mecanismes necessaris per tal que, aquest traspàs d'informació sigui l'adequat i no dificulti la dinàmica d'intervenció amb l'usuari/a

5.- 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 als serveis municipal i haurà de ser aprovada per l'Ajuntament.**

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

6.- A l'inici de l'execució del contracte, i amb un termini màxim de 30 dies, el contractista haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional.

7.- L'empresa adjudicatària serà la **única responsable davant del personal adscrit al servei**, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de Riscos laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

8.**-** Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària **comunicarà a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses, prioritzant les demandes de formació i reciclatge detectades pels professionals municipals que seran incloses en els plans formatius que realitzi l'empresa.**

9.- L'empresa adjudicatària ha de vetllar especialment pel perfil , les capacitats i la formació continuada del professional d'atenció directa que intervé en els **casos de famílies, així com en casos de necessitat de major especialitat com grans discapacitats i malalties mentals.**

En aquest sentit, també promourà que en l'atenció a les persones amb dependències, malalties i/o discapacitats per part dels seus treballadors/es, es **vetlli per una bona praxis i bon tracte** en l'execució del servei, posant a disposició de les persones beneficiàries i llurs famílies, els coneixements i tècniques que facilitin l'atenció a la persona per part del seu cuidador/a, així com millorin en definitiva el benestar de la persona.

Es òptim que davant dubtes en la prestació del servei, el PAD pugui rebre la supervisió, orientació o assessorament professional que calgui, per tal de dur a terme la tasca encomanada de forma adient a les necessitats de l'usuari i en resposta als plantejaments del pla de treball.

6.2.- Titulacions i acreditacions del personal, perfil i funcions:

6.2.1.- Personal d'atenció directa

Treballadors/es d'Atenció personal i atenció Socioeducativa: Personal de l'àrea d'atenció a la persona segons conveni del sector vigent.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del Servei d'ajut a domicili haurà d'acreditar la titulació de Treballador/aFamiliar, tècnic especialista d'atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicilis o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació exigida per la normativa de la Generalitat de Catalunya.

Al llarg de tot el contracte **tot el personal haurà d'acreditar la titulació que requereix la Generalitat de Catalunya per la prestació d'aquest servei**.

L'acreditació de titulació que aporti el personal a l'empresa, haurà **de ser l'original** de manera que els Tècnics d'empresa responsables de la selecció de personal, facin la

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

pertinent verificació de la documentació aportada.

La intervenció en els **casos de tipus socioeducatius,** on existeix problemàtica complexa de diferent indole, el personal d'atenció **estarà en possessió de la titulació preferentment de** Treballador/a Familiar i a ser possible, amb formació especifica per abordar casos d'alta complexitat. Es prioritzarà l'assignació a aquesta tipologia de Serveis a aquests professionals que a més de la formació reglada, disposin d'experiència i/o habilitats que permetin aquest tipus d'intervenció.

Realitzaran les tasques definides per la tipologia de servei descrites en el titol I) l'apartat 3.1 d'aquest plec de condicions., que s'hagin prescrit en cada cas.

6.2.2.- Auxiliars de neteja d'ajuda a domicili:

Encarregat de realitzar la neteja del domicili de l'usuari, sempre sota la supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

Els auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides per la tipologia de servei de neteja i manteniment de la llar, descrites en el Titol I) l'apartat 3.2 d'aquest plec de condicions, que s'hagin prescrit en cada cas.

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

Els treballadors d'atenció personal i/o atenció a la llar, realitzaran les tasques definides en el pla de treball establert amb l'usuari. **En cap cas han de realitzaran tasques no previstes** en el pla d'intervenció, ni intervindran en altres membres de la família que no siguin beneficiaris, **tret d'ocasions d'actuació per situació d'urgència degudament justificades.**

En la realització del servei, vetllaran pel compliment dels objectius fixats, siguin educatius, preventius o assistencials, aplicant capacitats físiques, socials, emocionals i psicològiques o intel·lectuals necessàries per l'execució del servei mitjançant una bona praxis.

Considerant com a capacitats les següents:

- **Físiques**: força, resistència i/o habilitat per moure pesos,...
- **Socials**: Acceptació de la diferència, capacitat de comunicació, confidencialitat, responsabilitat, respecte a la manera de ser dels altres etc.
- **Emocionals**: Empatia, assertivitat, control emocional, capacitat distanciament de les situacions...
- **Psicològiques i intel·lectuals**: capacitat d'observació, d'improvisació, flexibilitat, comprensió verbal i escrita, capacitat d'organització pràctica, capacitat d'aplicar coneixements i formació realitzada a situacions pràctiques....

Per la prestació de les demandes complementaries d'ajuda a la llar descrites en el Títol I, apartat 6, Serveis Complementaris del Servei d'Ajut a Domicili, l'empresa adjudicatària haurà de preveure perfils professionals diferents per cobrir els serveis de podologia i serveis de manteniment, mentre que podrà preveure perfils **diferents al de Zelador, pel suport en transferències de persones dependents**.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

A banda d'aquest personal, l'empresa podrà disposar d'altre personal social o sanitari amb finalitat d'orientar o donar suport als professionals d'atenció directa en l'exercici de les seves funcions

L'adjudicatària **haurà de disposar d'una sistemàtica definida i per escrit per avaluar de manera periòdica les competències i capacitats dels/ de les professionals assistencials**. S'entén per avaluació periòdica de les competències laborals la que es fa quan comença la vinculació (durant els primers sis mesos) i un cop durant la vigència del contracte.

Fer l'avaluació periòdica de les competències és necessari per avaluar la qualitat dels servei i l'eficàcia dels plans de formació portats a terme per millorar la competència del personal. D'aquesta manera es contribueix, doncs, a identificar la necessitat de fer ajustaments en el programa de formació continuada.

La detecció de carències i/o mancança de competències i/o habilitats dels professionals que desenvolupen directament el servei, per part de treballadors Municipals, serà comunicada d'immediat a l'empresa adjudicatària amb l'objectiu de millorar la intervenció, comportant si s'escau, la petició de canvi de treballador/a i/o la necessitat d'incrementar la formació en determinades habilitats i/o competències.

En cas l'ajuntament detecti un volum d'incidències greus o molt greus en els serveis realitzats per part d'un treballador/a de l'empresa que impliqui entre altres, mala praxis professional i/o ètica , el responsable del contracte a nivell municipal, podrà sol·licitar a l'adjudicatari la destitució d'aquest treballador/a per la prestació dels serveis a l'Ajuntament, sense prejudici però, que aquest pugui continuar prestant serveis a altres clients de l'empresa.

Seguint l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor,

> *Article 13.5 "Serà requisit per a l'accés i exercici a les professions, oficis i activitats que impliquin **contacte habitual amb menors**, el no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i abús sexual, assetjament sexual, exhibicionisme i provocació sexual, prostitució i explotació sexual i corrupció de menors, així com per tracta d'éssers humans. A aquest efecte, **qui pretengui l'accés a aquestes professions, oficis o activitats haurà d'acreditar aquesta circumstància mitjançant l'aportació d'una certificació negativa del Registre Central de Delinqüents Sexuals"***

Caldrà que **l'empresa adjudicatària del servei estigui en possessió de les certificacions legalment establertes que acreditin que totes les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte que presten serveis amb famílies amb infants i/o adolescents, o menors dependents, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte dels establerts a la normativa**

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

6.2.3 Personal Tècnic: Perfil i funcions

6.2.3.1.Coordinadors/es Tècnics

Realitza la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/as i realitza el recolzament tècnic als Treballadors/es Familiars.

Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.

Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Els/les coordinadors/es tècnics de les empreses que realitzin les tasques de seguiment hauran de disposar d e titulació universitària de **grau o diplomatura de treballador/a social d'educador/a social, preferentment amb 'experiència en el sector de gestió de SAD**.

Entre les seves funcions destaca:

- Adequar el màxim possible , el perfil del professional d'atenció a la persona usuària, respectant tipologia i modalitat d'intervenció.
- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de l'usuari, que es realitzarà sempre el mateix dia d'inici tal i com s'estableix en el punt III, apartat 2.2.- Inici del Servei
- Revisar el compliment per part del personal d'empresa, dels protocols de funcionament així com les prestacions de serveis per a cada usuari que hagi establert l'Ajuntament.
- Realitzar coordinacions, seguiment amb els professionals de l'entitat adjudicatària per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Conèixer i avaluar l'evolució servei vers els objectius fixats en el pla d'intervenció fixat per l'ajuntament.
- Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'Ajuntament.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili amb l'objectiu de millorar la intervenció.
- Informar als professionals de l'Equip SAD i als referents dels casos atesos pels de Serveis Socials Bàsics sobre qualsevol alteració i/o incidència del servei, així com d'altres qüestions rellevants pel seguiment del cas
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei , així com altres incidències transcorregudes; resoldre els problemes i incidències que es plantegin
- Vetllar per una bona execució del servei que garanteixi bons nivells de qualitat en la mateixa prestació.
- Vetllar per una bona praxis i el bon tracte dels professionals en l'execució dels

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

serveis.

- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció que presten el servei.

- Comunicar als usuaris o llurs famílies qualsevol canvi que afecti a la prestació del servei, sigui d'horari, dia de prestació o de personal.

- Aplicació de protocols de coordinació que l'Ajuntament estableixi que contribueixin a millorar la intervenció i l'atenció de la persona beneficiària

Ràtio mínim: 1 coordinador/a Tècnic/a cada 125 casos actius

6.2.3.2. Coordinació de Gestió

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

La figura de coordinació de gestió, ha de tenir la titulació que s'estableix en el conveni col·lectiu del Sector de Catalunya que hi ha vigent, i seran les seves funcions les fixades en el conveni, entre les que destaquen:

Organitzar serveis, gestionar les incidències del SAD, trucades telefòniques als Centres de SS, usuaris Treballadors/es, modificar horaris i assignar serveis puntuals al personal, planificar suplències etc...

Ràtio mínim : 1 Coordinador/a de Gestió cada 225 casos actius

7 - MATERIAL TECNOLÒGIC , ROBA I EQUIPAMENT PEL PERSONAL

Es responsabilitat de l'Empresa adjudicatària uniformar al seu personal d'atenció directa amb una **bata o brusa i pantaló apropiats per desenvolupar la feina, guants, guants especials i mascaretes o qualsevol altre material de protecció, sempre que sigui necessari, d'acord a la patologia del beneficiari i les tasques a desenvolupar en el seu domicili, tal i com s'estableix en el conveni regulador vigent**.

Es òptim també , facilitar calçat especial per l'atenció de serveis en els que el professional hagi de realitzar dutxes a peu pla.

La roba haurà de **respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'Ajuntament de Lleida**, **no incorporant cap altra identificació que no sigui el logotip de la corporació.-** L'Empresa, haurà de proveir al professional d'una tarja d'identificació que haurà de dur sempre en els serveis que presti, que ha de constar del logotip de l'Ajuntament de Lleida i empresa adjudicatària, de **les dades identificatives, la categoria professional i la fotografia del/la professional-.**

L'Empresa adjudicatària haurà de facilitar a tots els treballadors/es un mitjà de contacte (telèfon mòbil, o similar), que garanteixi la **comunicació immediata d'incidències.**

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

8.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI:

8.1.- Consideracions Generals:

1.- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

2.- L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei, vetllant per un bon tracte i atenció centrada en la persona. L'Empresa adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

3.-Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis.

4.-El contractista i el personal de l'empresa 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.

5.-Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

6..-Els desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta o, si correspon, a càrrec de l'Ajuntament de Lleida.

La resta de costos de transport derivats d'aquests serveis aniran a càrrec de l'entitat adjudicatària.

7.- Els casos que determini l'Ajuntament de Lleida, quina ubicació física pertany a la zona de l'horta i/o partides del Municipi, es facturarà el desplaçament del treballador/a a raó de quilometratge, seguint els imports fixats en el conveni col·lectiu de treball de les empreses d'atenció domiciliària que hagi vigent.

8.-La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. (canvis de professionals i/o horaris)

9.- Suspensió i resolució del contracte de servei signat a la persona usuària: El contractista no podrà suspendre o resoldre el contracte ni deixar de prestar el servei amb cap usuari sense autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament

L'extinció o la suspensió del contracte no pot posar mai en risc la vida, la salut o la integritat física o psíquica de la persona ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

8.2..- Cessió de Claus

1. La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat de l'Ajuntament

2. La cessió de claus haurà de figurar en el pacte de prestació del servei si es realitza a l'inici de la prestació, o bé, si es produeix amb posterioritat, a través de la signatura d'una autorització.

3. L'autorització i/o el pacte de prestació haurà de constar de les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei.

4. L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i haurà de comunicar al responsable l'Ajuntament que correspongui que té la seva possessió **mitjançant el lliurament de còpia de l'autorització de la cessió**.

5. Trimestralment, emetrà un llistat actualitzat amb el nom i cognoms de les persones que han signat la cessió de claus, així com el procediment de retorn en els casos que hagin causat baixa del servei.

6. L'empresa adjudicatària assignarà a cada jocs de claus de les persones usuàries del Servei d'Ajut a Domicili un clauer amb un sistema de radiofreqüència que permeti la traçabilitat del seu ús.

7. L'adjudicatària designarà a la professional que serà responsable de la custòdia de les claus.

8. L'empresa es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona usuària els ha cedit.

9. Quant hi hagi el cessament del servei de l'empresa adjudicatària, retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment, signant un document de devolució que es farà arribar a l'Ajuntament per incorporar-lo al seu expedient.

8.3.- Restriccions :

- Cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària, podrà procedir al cobrament dels havers de la persona usuària, de qualsevol mena.

- Cap treballador de l'empresa adjudicatària podrà rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

- Cap treballador de l'empresa adjudicatària podrà entrar en el domicili de la persona usuària del servei en absència d'aquest, únicament en situacions d'urgència i sota prescripció municipal es podrà autoritzar l'entrada sempre que hi hagi un document signat pel beneficiari o el seu representant legal. En cas que es donin aquestes característiques, el treballador podrà entrar en el domicili, acompanyat de personal municipal i en absència

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

d'aquest, pel coordinador/a tècnic d l'empresa.

- Cap treballador/a de l'empresa adjudicatària podrà consumir aliments i/o substàncies tòxiques com el tabac mentre es realitza el servei als usuaris, així com tenir una actitud, comportament i/o fer comentari cap a l'usuari/a/s/es del servei, que extrapoli qualsevol límit professional i/o d'ètica.
- Cap treballador/a de l'empresa adjudicatària podrà realitzar el servei acompanyat d'amics i o familiars propis ni mantindrà cap relació fora de l'estrictament professional.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i donarà lloc a les sancions administratives corresponents sense perjudici que es puguin emprendre mesures legals, si s'escau.

9.. CAUSES DE SUSPENSIÓ I EXTINCIÓ DE LA PRESTACIÓ

9.1.- SUSPENSIÓ DE LA PRESTACIÓ

Són causes de suspensió que s'entenen com a baixa temporal del servei, les següents:

Ingrés en un centre residencial per convalescències.

a) Ingressos hospitalaris i/o en Centres sociosanitaris.
b) Absències per sortides, vacances
c) A petició del professional responsable i/o referent del cas
d) D'ofici per absència reiterada en el domicili, sense prèvia comunicació i/o justificació
e) Per incompliments dels deures dels usuaris i usuàries.
f) D'ofici per circumstància sobrevinguda. A títol exemplificatiu, és considerarà circumstància sobrevinguda la detecció de la necessitat d'iniciar un procés de desinfecció en l'habitatge per existència de plagues, o qualsevol altra situació anàloga que posi en risc a la persona treballadora.
g) Retard en l'inici d'un servei per les causes determinades en les normes reguladores del servei
h) Qualsevol altra causa de naturalesa similar a les anteriors i que impedeixin la prestació del servei per causes imputables a l'usuari.

Els supòsits a), b), i c) poden comportar per l'usuari un preu de reserva de Servei que quedarà estipulat en l'ordenança fiscal que el regula.

Les suspensions en la prestació del servei, tenen un termini **màxim de tres mesos,** transcorreguts els quals, si la part interessada no notifica el reinici del servei, s'entendrà que desisteixen del mateix i això comportarà el conseqüent tancament de l'expedient per decisió administrativa, donada la inexistència d'intervenció.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

9.2.- EXTINCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Es consideren com a causes de baixa definitiva del servei les següents:

a) Incapacitació per fer us del servei d'una forma òptima i/o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
b) Trasllat de domicili que causi baixa en el Padró Municipal d'Habitants del Municipi
c) Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars autoritzats.
d) A petició del Treballador/a social o d'ofici per part del Servei d'Atenció Domiciliària, quan es constati un canvi de les circumstàncies personals, domiciliaries o altres, que comporti la pèrdua de requisits exigits per la prestació del servei.
e) Defunció
f) Ingrés en Centre Residencial.
g) Per actuació enganyosa respecte al servei i/o per comportaments inadequats i de manca de respecte cap als treballadors/es que presten el servei.
h) Per reiterats i continuats canvis de domicili iguals o superiors a 4 a l'any
i) A petició dels tècnics municipals per superar els terminis de baixa temporal
j) Per assoliment dels objectius fixats en el seu pla de treball.
k) Per reiterats incompliments en els deures com a usuari/a.

TITOL IV.- RESPONSABILITAT

1. L'adjudicatari 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 Lleida ni en els treballadors d'atenció directa.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat..
El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

En cas que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, segons el model facilitat per l'Ajuntament, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als serveis socials municipals.

TITOL V.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Tots els aspectes detallats en el present Plec, són d'obligat compliment per part d l'adjudicatari qui haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte **amb totes les condicions establertes**, constituint-se com a obligacions amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les següents:

a. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte tal i com s'estipula en

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

el present plec.

b. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
c. L'adjudicatari, estarà obligat a aportar a través de Certificacions i/o altres Verificacions que l'Ajuntament estimi, aquells aspectes definits en els apartats del **Projecte Tècnic presentat per l'Adjudicatari en els Criteris Subjectius**, que hagin estat valorats positivament per l'Ajuntament en la fase de concurs
d. Garantir una resposta en el termini màxim de **7 dies naturals** a les demandes d'alta ordinàries, **no superior a les 4 o 12 hores segons determinació del tipus d'urgència**.
e. L'empresa Adjudicatària ha de garantir una atenció **telefònica ininterrompuda les 24 hores del dia els 365 dies de l'any per l'atenció a serveis d'urgència que puguin ser requerits per personal municipal.**
f. Disposar d'una **línia 900 gratuïta** per la comunicació amb els usuaris i un **sistema de comunicació via SMS, WhatsApp** o altre similar per emetre comunicacions d'absències a familiars autoritzats i/o cuidador/a dels casos quan no hagin estat localitzats via telefònica. Seguint indicacions del protocol de no localització de l'usuari que es facilitarà a l'empresa adjudicatària.
g. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació, prevista en el contracte així com la supervisió i orientació d'altres professionals si s'escau, als PAD al seu càrrec.
h. Garantir la correcta atenció i relació amb les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball vigent i les condicions establertes en aquest plec
i. Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats i dels diferents aspectes que puguin implicar canvis i/o modificacions en els plans d'intervenció
j. Importar mensualment al programari informàtic municipal a través de connectors informàtics, la relació detallada del volum i preu dels serveis prestats per domicili o usuari.
k. Facilitar el **quadre de comandament** i memòria anual tal i com s'estableix en el present plec, així com el llistat actualitzat de les persones subjectes a custòdia de claus tal i com s'estableix en el present plec
l. Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
m. Comunicar qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
n. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa i el procediment establert per l'Ajuntament, per tal que sigui aprovada pels serveis municipals..
o. Presentar en el termini dels primers sis mesos des de la data de formalització del contracte, el document que disposi l'empresa promovent una política de promoció del personal, tal i com s'estableix en el Títol III, Organització del Servei, punt 6. Personal.
p. En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
q. Vetllar per la formació específica i continua del seu personal, i promoure la formació en aquells aspectes on l'ajuntament detecta més carències.
r. Facilitar a l'Ajuntament de Lleida en el termini que aquest estableixi, la **Certificació que acrediti que el personal que presta servei directament en casos de famílies** (tipus social o dependència) on hagi menors, compleix els requisits fixats en la modificació de l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
s. L'empresa adjudicatària, en el termini d'un mes a partir de la data de l'adjudicació, **haurà d'adaptar els seus sistemes tecnològics per a la integració al programari de gestió**

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

de l'Ajuntament per facilitar la interoperabilitat i comunicació necessària.

t. Donar **compliment als protocols** i/o plans pilot en relació al Servei d'Ajut a Domicili, que l'Ajuntament posi en marxa en la vigència del contracte.
u. L'Adjudicatari estarà obligat a donar **compliment a l'establert el Conveni** regulador del Sector en l'àmbit de Catalunya vigent en tot moment, adaptant si s'escau , aquells aspectes regulats en el present Plec prèvia coordinació amb els responsables del contracte per part de l'Ajuntament, de les possibles modificacions especificades en nou conveni.
v. En cas que l'empresa adjudicatària del servei, hagi **presentat en la seva oferta, un fons de contingència per la cobertura d'imprevistos en casos d'urgència en la valoració dels criteris avaluables de forma automàtica,** haurà de facilitar mitjançant l'aportació de tiquets de compra o factures, la justificació dels imports d'aquelles despeses generades i aprovades prèviament per la Regidoria,. L'import d'aquest fons, correspondrà al que hagi ofert l'empresa , si es el cas, en la valoració dels criteris avaluables de forma automàtica.
w. L'adjudicatari està obligat a **garantir gratuïtament els serveis complementaris mínims establerts en aquest plec en el Títol, punt 6 , Descripció dels serveis Complementaris al servei d'Ajut a domicili**, amb una garantia anual de :

- 30 serveis anuals de podologia
- 30 serveis de recolzament humà (suport al PAD amb personal tipus zelador o altre professional de similar analogia) per mobilitzacions i/o transferències en usuaris que determini la regidoria
- 15 serveis anuals personal de manteniment
- 60 hores de suport en SAD Respir

x. Correspon a l'empresa adjudicatària acreditar a l'inici del servei, que disposa d'un local o instal·lacions a Lleida que permeti desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, les reunions , supervisió i contacte amb els/les professionals de manera que pugui esser el seu espai de referencia.
y. Donar compliment als aspectes avaluats positivament per l'Ajuntament de Lleida i presentats com a criteris subjectius en el projecte presentat pel licitador.

TITOL VI.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

a. Desenvolupar els protocols i/o procediments que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
b. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
c. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant., així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
d. 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.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

e. Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
f. Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
g. Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
h. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

a. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
b. Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris/àries. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
c. Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
d. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada (la petició de servei, el pla de treball i el contracte amb l'usuari per a la prestació del Servei d'Ajut a Domicili), per tal que es pugui iniciar el servei.
e. Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
f. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
g. Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

TITOL VII.- GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar l'establiment de les taxes aplicables al servei per la prestació dels Serveis d'Ajut a Domicili, i aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

La recaptació d'aquesta taxa es realitza des de l'Ajuntament directament , però aquest, es reserva la possibilitat durant la vigència del contracte, de delegar en l'operador extern, les tasques de gestió del cobrament de la taxa per que aquest després faci a posteriori la pertinent liquidació mensual a l'Ajuntament

TITOL VIII.-DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

Correspon a l'Ajuntament de Lleida, la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc..., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions , independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport(electrònic, audiovisual, etc.) derivada de la relació amb els usuaris i usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase del

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Lleida . En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els responsables de l'Ajuntament estipulin, aquesta titularitat i s'especificarà igualment en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza durant la gestió tècnica del projecte.

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.

TITOL IX. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei d'ajut a domicili per part de la/les empresa/es adjudicatària/es, trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per les/els professionals de l'empresa que identificarà **tres nivells de control**:

a) **control de satisfacció de l'usuari:**
que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.

b) **control d'incidències del servei**
que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei)

c) **control qualitatiu dels professionals de l'Ajuntament de Lleida**
que identificarà el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei per part de l'empresa adjudicatària i altres aspectes relacionats amb l'ordre operatiu i la imatge general del servei (i per tant, de l'Ajuntament de Lleida).

Per a totes aquestes avaluacions podran intervenir per part de l'Ajuntament de Lleida , conforme als mecanismes que descriurem més endavant, les persones següents:

- Professionals dels Equips de Serveis socials Bàsics i professionals de l'Equip que gestiona el SAD a nivell municipal: diplomats/des en treball social, educadors/es especialitzats/des i les/els Treballadors/es Familiars Municipals de cadascuna de les àrees establertes per l'Ajuntament, així com els/les Caps de les Unitats corresponents .

- El/la responsable que determini la l'Ajuntament de Lleida, que supervisarà els resultats d'aquests controls, mitjançant l'anàlisi i revisió de les dades i opinions dels/les professionals de EBAS i Equip SAD i que determinarà finalment el grau de qualitat.

a) **control de satisfacció de l'usuari**:

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció del servei. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a $_1$".

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

b) control d'incidències del serveis:

Així mateix, per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, i que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b 1"(mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència molt greu o greu// i/ó/ 0-3 incidències lleus
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu /i/ ó/ 0-3 incidències greus/i/ó/ 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus /i/ó/ 4-6 incidències greus /i/ó/ 7-9 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus /i/ó/ 7-9 incidències greus /i/ó/ 10-12 incidències lleus
Resultats no tolerables	5 o més incidències molt greus /i/ó/ 10 O MÉS INCIDÈNCIES greus /i/ó/ 13 o més incidències lleus

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat, segons l'Ajuntament i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

a. La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís a la regidoria responsable de almenys 4 hores. o bé, no cobrir les baixes professionals.
b. El incompliment de l'horari establert del servei (fer menys temps de l'estipulat sense una justificació determinada per situació d'urgència personal o aliena)
c. L'acompanyament d'un familiar, d'un amic o d'una persona amb qualsevol altre tipus de relació amb el treballador/a al domicili de l'usuari/a.
d. L'existència d'errors repetits en la facturació: incidències no contemplades, facturació de

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

casos de baixa, facturació de serveis no realitzats. Etc..

e. La facturació de casos que estan de baixa del servei.

f. La reincidència de dos o més incidències greus en un mateix servei.

g. Les actituds, comportaments i/o comentaris que pugui realitzar el treballador/a cap a l'usuari/a/s/es del servei, que extrapoli qualsevol límit professional i/o d'ètica . S'inclouen aquells comentaris que pugui realitzar el treballador/a vers altres usuaris, vulnerant la privacitat i protecció de dades de caràcter personal.-

h. La utilització de mitjans tecnològics privats per un us personal, mentre es desenvolupa el servei. (a excepció d'aquelles trucades i/o comunicacions degudes a situacions d'urgència justificables)

i. No atendre/donar resposta a una trucada al telèfon d'empresa d'atenció a urgències

INCIDÈNCIES GREUS:

a) La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (superior a la mitja hora respecte a l'horari previst) sense causa justificada.

b) La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les tasques i funcions previstes o no fer les hores previstes)

c) El incompliment de la metodologia de treball aprovada per l'Ajuntament i el present plec de condicions.

d) No facilitar la informació requerida a l'empresa de manera puntual, des de la regidoria responsable

e) No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials.

f) Els repetits canvis no justificats, de treballador/a en un mateix cas de manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert en la unitat familiar beneficiària.

g) El desconeixement de les tasques, objectius o aspectes rellevants d'un cas per part del personal que realitza una substitució puntual en un cas o bé en la realització d'un servei nou, que pot significar que l'empresa no ha traspassat adequadament la informació necessària per garantir el compliment del pla de treball. El canvi de professional , bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.-

h) No compliment dels protocols dels servei facilitats per l'Ajuntament

i) La no comunicació d'un canvi d'horari i/o de treballador/a de servei als usuaris

j) Quan l'Ajuntament s'assabenti directament per part d'un usuari d'una incidència molt greu o greu i/o lleu que l'empresa adjudicatària té coneixement : no comunicació a l'Ajuntament de les incidències molt greus, greus i/o lleus en el moment en el que es produeixen.

k) La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei

l) La comunicació a l'usuari de problemes personals, econòmics i/o familiars propis

m) No haver habilitat el sistema de recollida de fitxatge en un domicili transcorregut un mes

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

des de l'inici del mateix, quan la causa no sigui atribuïble a la persona beneficiària .

n) Els canvis de dies/horaris de servei prescrits en usuaris, realitzats directament amb els usuaris per part dels treballadors, amb desconeixement de l'empresa.

o) Que els treballadors acceptin la cessió de claus d'un usuari sense coneixement de l'empresa i l'Ajuntament.

NCIDÈNCIES LLEUS:

a. La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei (inferior a la mitja hora respecte a l'horari previst)

b. La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a d'empresa a les persones responsables de l'Ajuntament de Lleida per a efectuar un servei.

c. La no comunicació prèvia d'una alta d'un/a treballador/a d'empresa a les persones responsables l'Ajuntament de Lleida per a efectuar un canvi de la programació del servei.

d. No incloure el logotip de l'Ajuntament de Lleida en l'uniforme/bata per fer el servei i/o no disposar de la Tarja identificativa que han de portar els/les treballadors/es per la realització del servei.

e. Abandonar el lloc de treball o servei per breu temps durant la jornada sense causa justificada.

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant la l'Ajuntament de Lleida podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

El responsable de l'Ajuntament de Lleida revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, el responsable de l'Ajuntament de Lleida, actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

c) control qualitatiu dels professionals de la l'Ajuntament de Lleida.

Finalment, per a completar l'avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es realitzarà una avaluació qualitativa dels servei prestat per l'empresa adjudicatària, que atendrà a diversos factors i que permetrà obtenir l'índex "C_1" del control qualitatiu dels professionals de l'Ajuntament de Lleida.

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

FACTOR ANALITZAT	PES ESPECÍF
La idoneïtat en la realització del servei respecte a les instruccions donades al responsable de l'empresa adjudicatària per part de l'Ajuntament de Lleida	40 %
El comportament i l'actitud que s'observa durant el desenvolupament del servei per part de les persones assignades per l'empresa adjudicatària.	20%
L'amabilitat i el tracte per part de les persones assignades per l'empresa adjudicatària, i que desenvoluparan el servei.	20%
L'eficiència i la disponibilitat dels interlocutors nomenats per l'empresa adjudicatària per als assumptes que facin referència al desenvolupament del servei. L'Agilitat de resposta a les incidències transcorregudes i resolució de les mateixes.	20%

Cadascun d'aquest factors analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt bo (5 punts), bo (4 punts), regular (3 punts), deficient (2 punts) i molt deficient (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la formula següent:

$$K\ 1= (0{,}3x\ a_1) + (0{,}5x\ b_1) +(0{,}2\ x\ c_1)$$

a 1 = Satisfacció usuari
b 1 = Incidències servei
c 1= control qualitatiu professionals del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Lleida

AVALUACIÓ DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA

Trimestralment, els diversos professionals de l'Ajuntament de Lleida, avaluaran el nivell de resposta de l'empresa davant les necessitats sorgides en el Servei d'Ajut a Domicili i procediran al compliment d'un informe que servirà de base per a una avaluació del grau de resposta de l'organització adjudicatària.

Per avaluar el nivell de resposta es tindrà en compte tres aspectes:

- l'Agilitat de l'empresa en el compliment dels terminis establerts per l'inici d'un nou servei
- el grau d'acceptació de l'horari proposat
- l'accessibilitat al responsable directe que coordinarà els serveis.

Com a resultat d'aquest anàlisi i informe, s'obtindrà un índex de capacitat de resposta de l'empresa respecte les necessitats de l'Ajuntament de Lleida, com a resultat dels aspectes analitzats durant el desenvolupament del servei en referència amb una escala de 5 nivells:

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

molt bona (5 punts), bona (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) molt dolenta (1 punt).

$$K_2 = (\Sigma \ NR_J) / (\Sigma \ A_J)$$

$NR_J =$ nivell de resposta de l'aspecte analitzat.
$A_j =$ aspecte analitzat

INDICADOR PROMIG DELS CONTROLS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI
Com a resultat dels dos indicadors de control s'obté un indicador promig K_3

$$K_3 = (0,85 \times k_1) + (0,15 \times k_2)$$

Aquest indicador promig servirà com a base de càlcul del valor de correcció de la retribució mensual.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI I DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA, REPERCUSSIÓ SOBRE LA RETRIBUCIÓ

La valoració de la qualitat del servei i de la capacitat de resposta te l'objectiu d'aconseguir una adequada prestació i desenvolupament del servei. Per tant, ambdós factors de control tenen una incidència en la facturació i en la possible resolució del contracte.

La retribució econòmica d'aquest contracte estarà subjecta a la correcció trimestral de la facturació, com a resultat de l'aplicació dels valors de la taula 1, d'acord amb la formula següent:

$$Rtmc = Rtmo \times \frac{(95 + k4)}{100}$$

$K_4 =$ valor de correcció de la retribució trimestral

Rtmc = retribució trimestral corregida

Rtmo = retribució trimestral original segons contracte.

Taula 1

Conversió de l'indicador de control de desenvolupament del servei k_3 en el valor de correcció de la retribució trimestral k_4	
$K_4 = 5$	Si l'indicador K 3 es troba entre els valors 3, 75 i 5
$K_4 = 4$	Si l'indicador K 3 es troba entre els valors 3, 25 i 3, 75
$K_4 = 3$	Si l'indicador K 3 es troba entre els valors 2, 75 i 3, 25
$K_4 = 2$	Si l'indicador K 3 es troba entre els valors 2, 25 i 3, 25
$K_4 = 1$	Si l'indicador K 3 es troba entre els valors 1, 75 i 2, 25

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat

K_4= 0	Si l'indicador K 3 és inferior a 1, 75

Quan l'indicador K_3 estigui comprés entre els valors (0 i 2, 25) en qualsevol de les seves revisions trimestrals els màxims responsables de l'Ajuntament de Lleida, podran procedir a la resolució del contracte.

TITOL X - MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el cas de vaga legal l'ajuntament fixarà quin son els serveis mínims i els imprescindibles a realitzar.

L'adjudicatari haurà d'avisar als usuaris de les possibles incidències derivades de la mateixa, així com, mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent que es comunicarà per escrit al contractista per a la seva deducció en la factura corresponent

A la data de la signatura electrònica,
La Cap U.T. del Serveis d'Atenció a la Dependència

REGIDORIA DE PERSONES, COMUNITAT I AGENDA 2030
973 700 374 ◆ Fax: 973 700 306
http://serveispersonals.paeria.es ◆ A/e: serveispersonals@paeria.cat