



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

PLEC DE CLÀUSULES

Assumpte: PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ PEL PROCEDIMENT OBERT DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE SUPORT AL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD) DE L'AJUNTAMENT DE TORROELLA DE MONTGRÍ





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE Error! No bookmark name given.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ OBJECTIUS, PERSONES USUÀRIES I
CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD): Error! No
bookmark name given.

2.1 Definició Error! No bookmark name given.

2.2 Objectius del SAD: Error! No bookmark name given.

2.3 Persones usuàries: Error! No bookmark name given.

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS D'ACTUACIONS. Error! No bookmark
name given.

3.1 Actuacions de caràcter personal Error! No bookmark name given.

3.2 Actuacions de caràcter domèstic i neteja de xoc Error! No bookmark name given.

3.3 Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals Error! No bookmark
name given.

3.4 Tasques excloses: Error! No bookmark name given.

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI Error! No bookmark name given.

4.1 Funcions de l'Ajuntament Error! No bookmark name given.

4.2 Funcions de l'entitat adjudicatària Error! No bookmark name given.

4.3 Horari del servei Error! No bookmark name given.

4.4 Custòdia de Claus Error! No bookmark name given.

CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I
L'AJUNTAMENT. Error! No bookmark name given.

5.1 Coordinació a nivell administrativa de gestió del servei ... Error! No bookmark name
given.

5.2 Coordinació tècnica del servei Error! No bookmark name given.

CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI Error! No
bookmark name given.

6.1 Serveis Error! No bookmark name given.

6.2 Informació Error! No bookmark name given.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

6.3	Desplaçaments	Error! No bookmark name given.
6.4	Anul·lació de serveis	Error! No bookmark name given.
6.5	Accés a l'habitatge	Error! No bookmark name given.
6.6	Gestions econòmiques	Error! No bookmark name given.
6.7	Queixes reclamacions i suggeriments	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 7.	SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	Error! No bookmark name given.
7.1	Seguiment de qualitat del servei.	Error! No bookmark name given.
7.2	Memòria anual del servei.	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 8.	PROTOCOLS D'ACTUACIONS	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 9.	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 10.	OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 11.	OBLIGACIONS DELS USUARIS/USUÀRIES DEL SERVEI	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 12.	PERSONAL	Error! No bookmark name given.
12.1	Personal : Obligacions Generals	Error! No bookmark name given.
12.2	Estabilitat i substitucions	Error! No bookmark name given.
12.3	Protecció de riscos laborals	Error! No bookmark name given.
12.4	Formació	Error! No bookmark name given.
12.5	Identificació	Error! No bookmark name given.
12.6	Comunicació, Mitjans Materials i informàtics	Error! No bookmark name given.
12.7	Personal necessari: Personal d'Atenció Directa	Error! No bookmark name given.
12.8	Tècnic/a d'Educació socio-sanitari/ària, Treballador/a Familiar ..	Error! No bookmark name given.
12.9	Auxiliar de la llar:	Error! No bookmark name given.
12.10	Coordinació tècnica	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 13.	MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 14.	SEGURETAT I SALUT LABORAL	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 15.	FACTURACIÓ I PREUS PÚBLICS	Error! No bookmark name given.
CLÀUSULA 16.	DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE ..	Error! No bookmark name given.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ

Error! No bookmark name given.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULES

CLÀSULA 1. OBJECTE

El present plec té per objecte la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària, que inclou el servei d'atenció personal i servei de neteja de la llar, en endavant SAD, que es realitzarà als ciutadans de Torroella de Montgrí i l'Estartit, que hagin estat derivats pels serveis socials bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí en endavant (SBAS), per un termini de dos anys, prorrogable un altre any.

El SAD s'ofereix per ser una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, d'acord amb el regulat a:

- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta l'atenció domiciliària sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art. 75 d'aquesta Llei.
- I el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, on es determina el servei com a prestació garantida.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ OBJECTIUS, PERSONES USUÀRIES I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD):

2.1 Definició

Els Serveis d'atenció domiciliària és una prestació que ofereix un conjunt integral, organitzat i coordinat d'accions i/o serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats de les persones ateses. Aquests serveis són realitzats principalment en el domicili de la persona i s'orienten a tenir cura de la mateixa i de la seva llar.

El servei inclou les següents prestacions:

- **Actuacions de caràcter personal:** són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones usuàries, i s'adrecen a promoure i mantenir la seva autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i adquirir habilitats bàsiques pel desenvolupament personal en el domicili i en la seva relació per la comunitat.
- **Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals:** les persones cuidadores no professionals constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei. Les actuacions de suport estaran adreçades a millorar les capacitats de cura, així com prevenir situacions d'esgotament emocional de les persones cuidadores no professionals.
- **Actuacions de caràcter domèstic:** Neteja i ordre de la llar i neteja a fons o de xoc. Les actuacions de caràcter domèstic: són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal. La neteja de fons o de xoc (excepcionalment).

Les intervencions del personal professional hauran d'estar realitzades, programades, supervisades i avaluades pel personal qualificat.

2.2 Objectius del SAD:

A. L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones. Ha d'educar i facilitar el seu desenvolupament, procurant que totes les accions promoguin l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, ajudant-les a resoldre problemes o les limitacions que els dificulta la millora de la seva qualitat de vida amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atenció a les persones amb tasques assistencials, preventives, educatives, habilitadores per a la vida quotidiana, suficients per a donar la possibilitat que aquestes persones es mantinguin a la seva llar amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el màxim de temps possible.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en l'entorn habitual dels usuaris de la prestació, estimulants l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situació de crisi i deteriorament o disminució de la seva qualitat de vida a les llars de les persones que per diferents circumstàncies, es troben limitades en la seva autonomia personal.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Promoure la integració de la persona i/o família en el seu entorn habitual.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que per diferents mancances no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitats que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o altres àmbits
- Afavorir els canvis d'actitud de comportament i facilitar que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies possibilitats, potenciant que adquireixin coneixements necessaris per millorar la seva qualitat de vida.
- Intervenir en situacions de possibles desestructuracions del nucli familiar, així com en situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família.
- Actuar com un element de detecció, de situacions de risc i/o necessitat que puguin requerir d'altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.
- Donar suport i orientació a les famílies que tenen al seu càrrec menors per una criança positiva.
- Donar suport a les cuidadores no professionals de familiars en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecarrega emocional.

B. Complir amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones amb situació de Dependència, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

2.3 Persones usuàries:

El SAD està adreçat a persones i famílies de totes les franges d'edat, que es trobin en una situació de dependència i/o amb dificultats socials i personals que limitin la seva autonomia. Modalitats del Servei d'Atenció Domiciliària:

- Modalitat de suport a persones en situació de dependència (SAD Dependència), amb caràcter d'atenció assistencial.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

Aquesta modalitat anirà adreçada a persones que tenen la valoració de grau reconeguda segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i realitzat el Programa Individual d'Atenció (PIA).

- **Modalitat de persones en situació de fragilitat amb caràcter preventiu (SAD Social):**

Persones que en el moment de la sol·licitud encara no tenen reconegut el SAD de la LAPAD.

Els/les usuaris/àries del servei de SAD Social seran aquelles persones amb situació de manca d'autonomia, sense xarxa ni suport i que tinguin dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials per motius físics, psíquics o socials, d'acord amb els criteris desenvolupats pels serveis socials bàsics de Torroella de Montgrí sense grau de dependència encara assignat.

Tanmateix, seran potencialment candidates de SAD SOCIAL les persones o famílies en processos de convalsència i manca d'autonomia temporal que dificulta o impossibilita l'adequada atenció dels menors, de persones grans o amb discapacitat.

- **Modalitat de Suport socioeducatiu i treball amb famílies:**

Adreçat a persones i/o famílies en situació de fragilitat i risc social, i amb objectius socioeducatius; a persones i famílies amb manca d'habilitats, hàbits i auto cura i que no reben per part del seu entorn el suport necessari, però disposen de capacitats d'aprenentatge i millora de la situació.

En totes les modalitats inclouran:

- Les tasques a desenvolupar que són les pròpies del/la treballador/a familiar i de l'auxiliar de la llar.
- Es durà a terme un seguiment directe del referent del cas de l'equip de l'SBAS i seguiment indirecte per part de la coordinació tècnica de la l'empresa gestora del servei.
- S'hi estableix un pla de treball amb objectius específics, i amb una periodicitat establerta.
- Es realitzarà una avaluació continuada de l'acompliment dels objectius i si cal l'avaluació i restabliment de nous objectius.

Totes les persones usuàries, serà imprescindible estar en situació legal d'empadronament en el municipi de Torroella de Montgrí i l'Estartit i residència efectiva.

El servei es prestarà al terme municipal de Torroella de Montgrí i l'Estartit.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS D'ACTUACIONS.

3.1 Actuacions de caràcter personal

És el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. Les actuacions de caràcter personal es porten a terme a través d'un/a Treballador/a familiar i es determinaran les tasques a cada cas.

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores. Amb caràcter complementari es poden realitzar tasques de tipus preventiu.

Tasques de caire assistencial:

- Recolzament en la higiene i cura personal: Inclou el rentat corporal complert en bany o dutxa; rentat de parts corporals: cap, ajuda al bany o dutxa, ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes així com altres tasques relacionades amb la higiene i cura personal.
- Mantenir la higiene personal en persones enllitades i/o incontinents per evitar úlceres.
- Cura i control de l'alimentació: l'ajut a la ingestió d'aliments en el casos que sigui necessari.
- Preparació d'àpats i cuinat d'aliments
- Acompanyament i suport per a la realització de petites compres, o compres a càrrec de la persona usuària del SAD
- Cura de la salut i control de la medicació: administrar medicació i realitzar petites cures, d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte els casos que sigui exigible titulació sanitària.
- Realització de gimnàstica passiva i/o exercicis rehabilitadors per incentivar l'autonomia personal i el manteniment de salut.
- Mobilització dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físicomotrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc) si la persona les requereix.
- Quan alguna de les anteriors tasques esmentades –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar a la llar en el mateix domicili.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Desenvolupament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència.
- Fer companyia, tant dins al domicili com fora, per a evitar situacions de solitud i aïllament: recolzament en les relacions veïnals, familiars i de convivència en el seu entorn, així com assistència en la participació d'activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social i acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- En els acompanyaments sempre es faran servir el transport públic i/o taxi, en cap cas el transport del professional ni dels familiars ni cap altre transport particular.

Tasques de caire educatives i socialitzadores:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, suport, acompanyament.
- Assessorament i orientar en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència, la cura personal, la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar estratègies i pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Ensinistraments en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per a la neteja.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centre de dia, activitats d'estiu o altres del municipi,...) estimulació de les capacitats de la persona per alentar la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar en la seva capacitat de cura.
- Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques,...)
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social, veïnal i comunitària.
- Qualsevol altra tasca que els professionals dels SBAS de Torroella de Montgrí valorin necessària i quedi recollida en el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec:	de2023/17

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

- Observar, detectar i informar de situacions de risc.
- La detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i del seu entorn.

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

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

Tot el que s'observi i es detecti cal que sigui comunicat al referent professional del servei bàsic d'atenció social de Torroella de Montgrí.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna situació sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona. Si es posa en ris al professional que realitza els serveis a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

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

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora (60 minuts) efectiva d'atenció en el domicili més el temps, per activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc)



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

El personal que realitzarà aquests serveis haurà d'estar format i en possessió de les titulacions de treballadors/es familiars, auxiliars de geriatria, integradors/es socials, tècnic especialista en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili i aquelles que es contemplen al Conveni col·lectiu de treball dels treballadors/es d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya.

3.2 Actuacions de caràcter domèstic i neteja de xoc

Són activitats i tasques portades a terme per un/a auxiliar de la llar, adreçades fonamentalment a la cura de la llar destinades a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar i les seves pertinences d'ús quotidià. Inclou les següents tasques:

- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de la llar i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Rentat i cura de la roba en el domicili.
- Realitzar petits manteniments a domicili incloent tasques com canvi bombetes, bombones de butà, apretar cargols, ajustar bisagres,... sempre que no suposin un risc pel treballador/a.
- Neteges extraordinàries abans d'iniciar el servei destinades a condicionar la llar de la persona usuària.
- Es contempla també neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació d'insalubritat i cal una actuació immediata.
- Qualsevol altra tasca que els professionals dels l'Ajuntament de Torroella de Montgrí valorin necessària i quedi recollida en el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.

L'usuari haurà de disposar, en el seu domicili, dels utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs, que en qualsevol cas, correran al seu càrrec.

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

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora (60 minuts) efectiva d'atenció en el domicili, més el temps per activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc)

3.3 Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals

Les actuacions són assessorament, suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona i suport emocional.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

Suport a les persones cuidadores no professionals en les seves tasques: reforçar, substituir temporalment, ajudar i/o motivar, per proporcionar descans, alliberar de temps a la família i habilitats per desenvolupar millor la seva tasca i tenir cura de la seva pròpia salut.

3.4 Tasques excloses:

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

- Atendre membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que nos constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball establert per l'aprovació del servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitàries que requereixin d'una especialització.
- Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar o qualsevol de caràcter similar)
- Aquelles tasques que suposin risc físic per a la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El servei de SAD, s'organitza en concordança amb el funcionament dels serveis socials d'atenció bàsics de l'Ajuntament de l'ajuntament de Torroella de Montgrí, i en el marc de la llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials i la llei 39/2006, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència.

La organització del servei s'estructura d'acord a la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà mitjançant SBAS i, l'adjudicatària de la prestació del servei:

4.1 Funcions de l'Ajuntament

- Planificació global de l'oferta, informació genèrica i individualitzada sobre els serveis i els drets d'accés i requisits previstos.
- Recepció dels usuaris, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic, identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Elaborar el pla de treball.
- En els casos que els serveis socials municipals valorin la urgència de l'inici del servei de SAD faran la comunicació a l'adjudicatària.
- Establir els objectius de l'atenció i assignació del servei: modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació, definició i precisió del treball a realitzar, lloc de realització, data d'inici i duració prevista.
- Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària i/o família.
- Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.
- Tramitació de la petició d'atenció a la persona o la llar, especificant activitats i/o tasques, horari, tipologia etc.
- Trametre a l'adjudicatari/ària la comanda de serveis a prestar i rebre la confirmació del moment d'inici del servei.
- Comunicar qualsevol modificació del canvi del pacte inicial amb la persona a l'adjudicatària, dels terminis de prestació del servei, i tasques a realitzar, també les baixes temporals i definitives.
- Definir i precisar les tasques a realitzar, lloc de realització, data d'inici i duració prevista amb la persona usuària i/o amb la família.
- Controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Demanar el perfil professional que atindrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi de professional adscrit per l'adjudicatària a la prestació del servei en cas de prestació deficient.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec:	de2023/17

- Complimentar l'acord de prestació del servei (contracte) amb la persona i se'n lliurarà una còpia al propi usuari o usuària i una altra a l'entitat adjudicatària.
- Fer seguiment i avaluació periòdica de l'atenció de les persones usuàries i/o famílies.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'adjudicatària, mitjançant el seu personal de supervisió.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties mentals, infeccioses i contagioses, drogodependències.
- Control i validació mensual de les factures.
- Facilitar el logotip o identificació visual de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

4.2 Funcions de l'entitat adjudicatària

A títol enumeratiu i sens perjudici que per omissió se n'hagi obviat alguna, seran:

- Executar els serveis i la proposta d'horaris d'atenció, d'acord amb les previsions d'aquest plec i del plec de clàusules administratives particulars.
- Recepció i gestió de la petició de la prestació del servei d'atenció a domicili (Atenció a la persona i suport a la llar) i, de totes les tasques i funcions que responguin directament a la prestació.
- Garantir el servei als usuaris pels quals s'ha rebut l'encàrrec, el compliment de les condicions de prestació del servei, segons els plans individuals d'intervenció, de la millora i qualitat de la prestació del servei.
- En els casos que els serveis socials municipals valorin la urgència de l'inici del servei de SAD, l'adjudicatària haurà de respondre de forma prioritària per pal d'iniciar la prestació del servei.
- Realitzar una visita del coordinador/a abans inici del servei, amb el/la professional que prestarà el servei a l'usuari/ària, per a la presentació i explicació de tasques a realitzar. En aquesta visita es signarà el contracta del servei amb signatura de l'usuari, i se'n lliurarà una còpia a l'usuari, una pels serveis socials municipals i una per l'entitat adjudicatària.
- Complir els horaris i puntualitat pactats als serveis, avisant de qualsevol incidència que superi els 15 minuts.
- Comunicar totes les incidències relatives al personal, permisos canvis, suplències, baixes, que poden afectar a la prestació del servei en el termini màxim de 24hores a partir del seu coneixement.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Presentar, amb periodicitat mensual, un document on es reculli la facturació diferenciant els serveis de SAD social, SAD dependència, SAD mixta, de la mateixa manera que es diferenciarien les hores de treballadora familiar i les hores d'auxiliar de la llar.
- Garantir la disponibilitat de personal per les hores de major aflluència de petició de serveis de 8 a 11 hores.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
- Garantir al referent del cas la informació referent als casos que siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment de casos.
- Informar de qualsevol circumstància que pugui suposar una modificació del servei. No es podrà fer cap canvi d'horari ni des tasques sense el vist-i-plau dels referent de l'SBAS de Torroella de Montgrí.
- L'adjudicatari haurà de garantir el subministrament de la informació establerta, realitzar la coordinació i supervisió mensual del personal d'atenció a domicili, coordinació mensual amb la Tècnic/a referent dels casos del SAD municipal.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Garantir el compliment de les obligacions que afecten a la gestió del personal: formació permanent, supervisió, reciclatge i donar suport tècnic al seu personal per a garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Comunicar anualment a l'Ajuntament, a principi d'any els plans formatius previstos per al personal adscrit al servei, i que hauran de tenir com a mínim una durada de 20 hores.
- Subministrar al seu personal tot el material necessari per a la prestació del servei en compliment de la normativa de prevenció de riscos i la salut laboral, així com complir i fer complir totes les obligacions i requisits previstos a la normativa de prevenció de riscos laborals vigents en cada moment.
- Facilitar i garantir, l'assistència ininterrompuda de qualsevol petició de l'Ajuntament o resoldre qualsevol incidència.
- Realitzar de forma immediata el canvi de treballador/a d'atenció a domicili, a petició de la referent del SAD de l'Ajuntament, sempre que ho consideri necessari.
- Cobrir les absències per vacances, malaltia o indisposició puntual i comunicar-les a la referent del SAD de l'Ajuntament. Així com cobrir les absències de la treballadora familiar municipal.
- Realitzar el control de presència del personal d'atenció directa en temps real en els serveis prestats i de gestió de la prestació del servei.
- Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi Ajuntament.
- Comunicar a l'usuari/a que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb l'Àrea de serveis socials del municipi.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- També estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

4.3 Horari del servei

Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei d'atenció a domicili entre les 8h i les 21h de dilluns a divendres, i en casos excepcionals que es valori una situació de risc de les persones ateses pels serveis socials de l'Ajuntament, els dissabtes, exceptuant els dies festius. L'horari dels dissabtes es determinarà entre les 8h i les 21h.

En la franja horària de 8 a 11 hores, l'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal, en ser les hores de major concentració de serveis. L'Ajuntament, sempre que sigui possible procurarà assignar hores d'atenció a les diferents franges horàries per assegurar la ocupació més gran de la jornada laboral ordinària dels professionals.

O bé també els serveis socials municipals indicaran l'horari preferent tenint en compte les necessitats de les persones sol·licitants i la valoració del professional referent.

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per adaptar-se als horaris proposats sempre que sigui possible, tenint en compte les necessitats i organització del servei.

En cas que l'Ajuntament ho consideri estrictament necessari per les característiques del servei o de la persona a atendre, proposarà l'horari tancat. Aquest serà proposat quan l'atenció sigui a menors, quan l'horari estigui vinculat a l'assistència a un altre recurs, es depengui de la permanència d'algun familiar al domicili, o la treballadora així ho consideri per les tasques assignades.

Es considera horaris especials: l'horari nocturn els serveis realitzats entre 22 hores i 7h, les hores festives realitzades a partir de les 15hores de dissabte, i diumenges i festius, segons calendari laboral.

Només es realitzaran horaris especials en serveis urgents i molt necessaris.

L'Ajuntament abonarà el servei per hores completes (60 minuts).

S'inclou dins del preu hora establert per cadascun del serveis:

- El temps d'atenció directa de la persona usuària en el seu domicili, també de la presentació del servei en el domicili de l'usuari/a i la signatura del corresponent contracte.
- El temps de treball de suport per a l'execució adequada del servei i la seva gestió.
- El temps o costos indirectes resultants de la imputació de conceptes tals com activitats de coordinació, supervisió, formació permanent, transport i desplaçaments entre persones usuàries i centres de treball del municipi (s'exclouen els desplaçaments des de i al propi domicili) pauses pel descans.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari/ària i la signatura del contracte corresponent.

4.4 Custòdia de Claus

En cas que el contractista estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, haurà de comptar amb l'autorització per escrit d'aquesta, i la responsabilitat serà compartida entre el contractista i la pròpia persona usuària. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit a la referent del SAD municipal del llistats de domicilis dels que disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 5 dies des de la seva formalització.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 5. COORDINACIO ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATARIA I L'AJUNTAMENT.

La relació entre l'Ajuntament i l'entitat adjudicatària dels serveis es dura a terme de la següent manera:

5.1 Coordinació a nivell administrativa de gestió del servei

L'entitat adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre davant els responsables de l'Ajuntament per la coordinació general del servei, el seguiment per al bon funcionament, la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment, i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

El representant de l'entitat serà el responsable de l'aplicació efectiva de les instruccions, protocols i procediments que estableixi l'Ajuntament.

Correspon a les funcions de gestió assegurar el bon funcionament i control de:

- Altes, baixes i modificacions del servei
- Gestió servei contractats i facturació
- Selecció, contractació i formació del personal
- Assegurar l'avaluació del servei i comunicació amb l'Ajuntament el lliurament informes servei, indicadors avaluació i memòria.
- Informar sobre els resultats obtinguts.
- Revisar l'actuació del personal.
- Revisar la qualitat dels treballs.
- Control d'horaris i incidències.

L'adjudicatari/a elaborarà i entregarà a l'Ajuntament la relació detallada de les hores efectuades mensuals, especificant hores realitzades per cada usuari, modalitat (SAD dependència, SAD social, SAD mixta). La relació s'haurà de presentar entre els dies 1 i 5 de cada mes.

5.2 Coordinació tècnica del servei

L'adjudicatari/a designarà un coordinador/a tècnic amb l'objectiu de revisar les demandes, distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

Les tasques del coordinador/a tècnic/a seran les següents:





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Realitzar visites domiciliaries per a presentar a les persones usuàries, el personal que prestarà els serveis, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris.
- Revisar l'acompliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Informar diàriament de les incidències que es recullen en la prestació del servei de manera telefònica i posteriorment per escrit, amb la referent SAD municipal per al seguiment de cada cas.
- Realitzar reunions de seguiment amb els/les professionals que presten els serveis a domicili per garantir la qualitat i adequació del servei que s'està prestant.
- Fer propostes sobre canvis d'intensitat o varietat de serveis prestats en un domicili.
- Seguiment i supervisió als/les treballadors/es.
- Realitzar, com a mínim, una visita a l'any de seguiment als usuàries del servei.
- Realitzar reunions grupals amb els/les professionals d'atenció directa.
- Realitzar reunions amb les/els professionals d'atenció directa de manera individual pel seguiment dels casos.
- El coordinador/a de l'adjudicatària recollirà el seguiment de les incidències, control i resolució de les incidències. Previ a les reunions de coordinacions es farà una ordre del dia amb els punts i/o casos a tractar i també posterior a les coordinacions.
- Mantenir comunicacions internes de seguiment dels casos de forma periòdica i en casos urgents i/o extraordinaris i per petició dels tècnics de Serveis Socials, intensificant les comunicacions amb un seguiment més exhaustiu.

Per fer efectiu aquest seguiment, l'empresa elaborarà un informe d'incidències mensual, per lliurar-los en la coordinació mensual, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució dels recursos, el funcionament operatiu, i recollir i valorar les incidències produïdes. Així mateix, es signarà el document d'incidències i els canvis en la prestació de serveis mensuals.

Els professionals referents del SAD municipal es coordinaran amb les/els professionals que facin l'atenció directa al domicili, tant presencial com telefònicament, quan el cas ho requereixi.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària i el seu personal ha de complir respecte a les persones usuàries el següent:

6.1 Serveis

- Prestar el servei a les persones que li siguin indicades des de serveis socials de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.
- Complir les mesures de Seguretat i Higiene i Salut laboral establertes a la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.
- Afavorir una bona relació amb l'usuari/a i eludir qualsevol conflicte personal, garantir el respecte i cura adequat de conformitat amb les regles de bona fe i diligència, com a base de la prestació del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de tenir a disposició de les persones usuàries un llibre de reclamacions i notificarà a l'Ajuntament totes les reclamacions i queixes que rebí d'aquestes, degudament recollides i signades.

6.2 Informació

- Informar a les persones que reben el servei de les característiques d'aquest, segons l'acord assistencial atorgat per SBAS municipal (horari, intensitat, pla de treball} així com deis mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals etc.
- Per poder iniciar el servei d'ajuda a domicili, serà imprescindible haver signat el contracte amb l'usuari, excepte en els casos iniciats en 24h que es realitzarà posteriorment. El document de contracte de prestació ha d'estar signat per la Técnica de l'Ajuntament, coordinador/a de l'empresa i l'usuari/a que accepta els serveis. Per la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin totes les parts.
- El contracte de prestació inclourà, entre altres, les tasques que es duren a terme i les hores assignades.
- Facilitar una còpia de l'acord de prestació a l'Ajuntament, en el termini màxim de 3 dies des de la seva signatura.
- Informar de manera immediata via telèfon primer i posteriorment pels canals de coordinació establerts a la referent tècnica SAD municipal, en cas d'incidència durant la prestació del servei. També l'usuari/a haurà de ser informal amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

6.3 Desplaçaments

- Els costos dels desplaçaments del treballador/a i dels desplaçaments entre serveis aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

6.4 Anul·lació de serveis

- La persona usuària ha de comunicar a l'empresa, qualsevol absència que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient (fins les 20:00 h del dia anterior). L'empresa registrarà i comunicarà aquest incident i serà un servei no prestat.
- En cas d'absències sobtades que no s'hagin pogut planificar ni comunicar prèviament (ingrés hospitalari, o usuari que no obre la porta passat 15 minuts), el servei es facturarà a l'Ajuntament, i comptarà per la treballadora com hora realitzada. (Màxim de facturació serà 1 hora, encara que el servei sigui superior).

6.5 Accés a l'habitatge

- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri al domicili de la persona usuària, si aquest un altre familiar no hi és al domicili.
- La persona usuària del servei serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas d'estar impossibilitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en un familiar o persona de confiança que serà l'encarregat de donar accés a l'habitatge.
- En cas, que la persona no disposi de cap suport per obrir serà l'adjudicatària d'acord amb la usuària la responsable de les claus, seguint punt 4.4) del present plec.

6.6 Gestions econòmiques

- Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció directa, de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica de cap mena.
- L'incompliment d'aquesta prohibició i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.
- El treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei.
- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

6.7 Queixes reclamacions i suggeriments

- L'empresa ha d'informar la persona usuària i el seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'empresa ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.
- L'empresa haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment per un termini no superior a 7 dies.
- L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar dades bàsiques(usuari, hora, dia, contingut etc.) la tipologia, accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps de resposta.
- Aquest registre es facilitarà a l'ajuntament mensualment.
- Les queixes o reclamacions considerades greus es posaran en coneixement de l'Ajuntament de forma immediata.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 7.SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

Per fer un seguiment i avaluació continuada del servei, el contractista presentarà el següent:

Informe d'activitat o d'incidències trimestral que inclourà:

- Nombre total de casos ateses (usuaris/àries) amb les dades desagregades considerant edat, sexe, tipus de cas (social o dependència) i les hores totals efectives realitzades dels serveis distribuïts per cada una de les persones ateses.
- Identificació d'altres i baixes mensuals.
- Quantitat d'altres i baixes al mes sobre el nombre de persones ateses actives
- Nombre d'incidències, tipologia i resolució.
- Temps mitja transcorregut entre petició amb full derivació i prestació del servei, desglossat per serveis.
- Trimestralment el contractista presentarà un informe d'activitat, que recollirà:
- Nombre total de persones ateses del servei d'ajuda a domicili diferenciada entre dependència i social, i si es dona alguna modalitat de servei mixta de dependència i social.
- Nombre i percentatge de persones ateses del servei d'ajuda a domicili sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat, i sobre el total de persones ateses i separant dependència, social i mixta, entre diferents franges d'edats: 0 i 18 anys, 19 i 64 anys, entre 65 i 84 anys, i més de 85 anys.
- Quantitat de persones ateses per franges horàries, diferenciant dependència, Social i/o mixta.
- Quantitat d'unitats familiars ateses, diferenciant dependència, social i mixta.
- Quantitat de serveis activats de forma prioritària a petició dels serveis socials per intervenció per urgència.
- Quantitat de casos no activats dins dels dos terminis anteriors.
- Quantitat trimestral de rotacions de personal/cas.
- Quantitat de canvis horaris no degut a la persona/ per cas trimestralment.
- Formació continuada dels diferents perfils professionals.
- Nombre de queixes i reclamacions de les persones que han rebut el servei.

Aquestes han de ser per escrit i recollides en el llibre de queixes.

- Indicadors d'incidències: nombre d'incidències detectades i la tipologia (servei no realitzat, no realitzat a hora programada i tasca no realitzada), així com la manera com s'ha resolt i el temps de resolució.
- Aquest informe recollirà la valoració en cadascuna de les unitats familiars ateses. Així com la documentació que permeti observar: la planificació de les coordinacions tècniques i de gestió, la planificació dels serveis, i les accions de supervisió, formació permanent del personal d'atenció a domicili.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Aquesta informació serà lliurada per correu electrònic a la coordinadora de serveis socials i la cap d'àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí.

Si es valora necessari, és mantindrà una reunió 3 vegades a l'any coincidint amb l'entrega de l'informe trimestral, per seguiment, funcionament i avaluació del contracte i prestació del servei amb la coordinadora de Serveis Socials i Cap d'àrea de serveis socials.

7.2 Seguiment de qualitat del servei.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un pla de qualitat documental i que ha de definir almenys el següent: Política de qualitat, eines estratègiques, objectius, funcionament i organització, actuacions, responsable, cronograma sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandaments etc.)

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir un sistema qualitat interna que garanteixi la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora continua, orientada a assolir un nivell òptim en la prestació Semestralment (al juny i al desembre), presentarà un informe de revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat i que identificarà nivells de control amb indicadors de qualitat :

- Qualitat científicotècnica: Competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast. Aquest aspecte ha de considerar-se tant la vessant d'habilitats tècniques com les relacions interpersonals entre la persona usuari i el/la professional.
- Satisfacció i acceptació: grau en que el servei prestat satisfà les expectatives de les persones usuàries.
- Efectivitat: Grau en que una practica assistencial aconsegueix produir una millora en el nivell de benestar de les persones usuàries .
- Eficiència: grau en que s'aconsegueix obtenir el mes alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats . Relaciona resultats obtinguts amb costos generats.
- Accessibilitat: facilitat en que els serveis poden ser obtinguts en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, econòmiques, de distancia, d'horaris, culturals etc.).





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

L'estàndard mínim de qualitat exigida en el present plec serà :

- Iniciar el servei de forma prioritària en els casos requerits pel professional de serveis socials.
- Visita de presentació abans inici del servei.
- Donar una còpia del contracte de prestacions a usuari.
- Tots els usuaris passat els primers 15 dies rebran trucada de validació inicial del servei per part del Coordinador/ora.
- Totes les persones usuàries tindran com a mínim una visita de seguiments anual al domicili i informe anual de seguiment i avaluació d'objectius.
- La rotació anual de la plantilla no ha de ser superior al 4%. Aquest percentatge serà, les baixes definitives dividit per la plantilla inicial d'aquesta categoria a l'inici de cada període.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuaris en un temps no superior a 7 dies naturals,
- Cap usuari/ària tindrà més de 2 canvis de professional en un mes.

7.2 Memòria anual del servei.

Anualment l'adjudicatària presentarà abans del 30 de gener de l'any següent, una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb els criteris qualitatius pel que fa a:

- Perfil de les persones ateses, nombre persones ateses i hores d'atenció.
- Nombre de serveis iniciats, temps d'inici de servei, nombre d'usuaris que han causat baixa i motiu, nombre de queixes, respostes i temps de resposta. Visites periòdiques de seguiment, seguiment telefònic periòdic, visites presentació serveis, visites urgents i no programades.
- Hores de formació dels professionals durant el període, així com contingut, assistència i avaluació de la formació rebuda. Hores de coordinació del servei, nombre de professionals amb data del contracte de treball i hores d'atenció.
- Informe de seguiment i una avaluació quantitativa / valorativa dels usuaris. El contractista està obligat a realitzar una enquesta de qualitat del servei, una vegada a l'any. Haurà de ser una enquesta objectivable i que permeti valorar el servei prestat, les necessitats noves, les mancances.

Aquesta informació serà lliurada per correu electrònic a la cap d'àrea de serveis de serveis socials.

El model de l'enquesta serà consensuat amb els serveis socials de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí.

La no realització d'aquesta enquesta es considerarà una falta molt greu i serà motiu de rescissió del contracte.

L'Adjudicatària haurà de presentar, abans del 30 de gener de l'any següent, el resultat de l'enquesta de qualitat realitzada a les persones usuàries del servei.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 8. PROTOCOLS D'ACTUACIONS

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

Tindrà com a mínim els següents protocols d'actuació:

- Visites de presentació del servei i del treballador d'atenció directa.
- Visita periòdica de seguiment al domicili.
- Seguiment telefònic periòdic.
- Recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària.
- Comunicació a l'Ajuntament de queixes i suggeriments.
- Comunicació d'incidències del servei.
- Comunicació canvis en la situació de la persona atesa o del servei per part del treballador d'atenció directa.
- Detecció i comunicació de situacions risc.
- Protocol d'actuació quan la persona no obre la porta.
- Protocol d'actuació per a preveure mesures preventives en malalties contagioses (entre elles, Covid 19) tant per els usuaris/àries com als treballadors/es.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec:	de2023/17

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat tècnica i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament correcte i la continuïtat del servei de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules econòmiques administratives.
- Assumir i responsabilitzar-se dels danys que el seu personal pugui patir/ocasionar per qualsevol causa en el domicili de les persones usuàries. Així com de les sostraccions que qualsevol, material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona atesa afectada. Garantint la defensa jurídica del seu personal pels fets denunciats, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball individual, familiar o convivencial establert. Així mateix, ha d'informar-los de les tasques a desenvolupar i altres qüestions que s'hagin acordat prèviament amb la referent del cas. Realitzar el seguiment i control d'aquest, arbitrants els mecanismes oportuns per la coordinació dels diferents serveis contractats que es presten en el mateix domicili.
- Informar a la persona de referència de qualsevol actuació que involucri als usuaris del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.
- Quan durant la realització dels serveis es donin incidències dels treballadors que presten el servei, l'empresa adjudicatària, ha de garantir la continuïtat del servei, prèvia comunicació a serveis socials, a la família o persona a qui es presti el servei. Si els serveis són dins de famílies on la tasca fonamental és l'educativa caldrà negociar la substitució o no, segons sigui pertinent dins del pla de treball social individual, familiar o convivencial dels serveis socials bàsics.
- Quan durant la realització del servei es donin incidències que afectin les persones usuàries del SAD (exemple: problemes de salut, accidents domèstics i en general qualsevol altra que posi en perill la integritat física de la persona) l'empresa adjudicatària garantirà que el personal adscrit ha de seguir un protocol d'actuació, i:
- Comunicar-ho immediatament a l'empresa adjudicatària de la qual depèn, per tal que l'empresa indiqui altres actuacions a realitzar i posteriorment ho comuniqui al professional de referència dels serveis socials bàsics.
- Romandre en el domicili fins que la seva presència no sigui necessària.
- En el cas que es valori que la vida de la persona està en perill s'avisarà primer als serveis pertinents per resoldre la situació d'urgència, mèdics,...



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec:	de2023/17

- Serà un criteri de prioritització per a l'empresa adjudicatària en les comunicacions amb els serveis socials de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, les situacions de casos amb indicis de risc social i possible maltractament.
- Garantir els mecanismes per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte. Comunicar a l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, les persones, que en el seu nom, realitzaran la coordinació tècnica i administrativa del servei.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals que presten el servei i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.)
- Facilitar, trimestralment, una relació detallada del volum i preu dels serveis prestats amb detall separats dels serveis per usuari/a amb totes les incidències (segons consta Clàusula 6 d'aquest plec).
- Comunicar per escrit qualsevol incidència que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei.
- Comunicar als serveis socials de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí la proposta d'alumnes en pràctiques de les escales 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.
- Informar dels canvis, baixes que es produeixin per a qualsevol motiu, situació i estat de la persona usuària. Així com de 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.
- Realitzar el control de presència del personal d'atenció directa en temps real en els serveis prestats i de gestió de la prestació del servei.
- Garantir la correcta execució del treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries i d'altres de la prestació del servei segons la periodicitat establerta en el Plec.
- Facilitar a l'Ajuntament de Torroella de Montgrí la informació que es sol·liciti en relació a aquest contracte.
- Complir la legislació laboral vigent en les relacions contractuals entre l'adjudicatari i el seu personal adscrit a la prestació del servei objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat anual els documents de cotització a la Seguretat Social.
- Complir amb el funcionament del serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament.
- Complir amb la normativa vigent sobre la protecció de dades de caràcter personal.
- Garantir un servei efectiu als usuaris de duració de 60 minuts, no incloent-hi el temps del desplaçaments.
- Complir amb els horaris i puntualitat pactats als serveis, avisant de qualsevol incidència que superi els 15 minuts.
- Mantenir constant el personal assignat a cada cas i si no és possible, informar, amb un temps mínim de 7 dies a la referent professional del SAD de l'Ajuntament.



**Ajuntament de
Torroella de Montgrí**

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Realitzar de forma immediata el canvi de personal d'atenció a domicili, a petició de la referent professional del SAD de l'Ajuntament, si es detecten deficiències en la prestació del servei.
- Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i al propi Ajuntament.
- Garantir que el personal adscrit al servei compleixi les mesures de seguretat, higiene i salut laboral establertes a la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional segons la legislació específica d'actuacions professionals en l'àmbit privat.
- Assumir la resta d'obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 10. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

- Desenvolupar els protocols per a la valoració dels casos, per l'avaluació del seguiment, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà:
- Inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant
- Demanar el perfil professional que atindrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi del professional que estigui prestant el servei.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris/àries.
- Concretar el tipus de servei a prestar en cada cas. La definició dels objectius, les tasques a desenvolupar, d'acord amb el pla de treball establert amb l'usuari/a.
- Proposar el nombre d'hores necessàries per a realitzar aquestes tasques, indicant la franja horària més recomanable.
- Comunicar a l'empresa l'assignació d'un nou servei de SAD, subministrant la informació i documentació necessària per a l'assoliment dels objectius fixats.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'empresa 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.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball o amb el manual de procediments que afectin la prestació de serveis d'Atenció domiciliària.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DELS USUARIS/USUÀRIES DEL SERVEI

Les persones usuàries i, si s'escau, els seus representants legals, estan obligats , en els termes previstos a l'article 13 de la llei 12/2007, d'11 d'octubre , de serveis socials:

- Complir els acords i seguir el pla d'intervenció establert, les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar als serveis socials bàsics municipals qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials, personals, econòmiques que puguin afectar el funcionament o les condicions de les prestació dels serveis.
- Complir el reglament de serveis socials, del règim intern del servei o l'establert en aquests plecs .
- Abonar si s'escau, la contraprestació que correspongui pel servei prestat, d'acord amb la normativa vigent. En cas de no rebre el servei per causa imputable a l'usuari abonar la quantitat del mateix a l'Ajuntament.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 12. PERSONAL

12.1 Personal : Obligacions Generals

- L'empresa adjudicatària disposarà de personal suficient per prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà la única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social i conveni col·lectiu, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laboral i tributaria.
- En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Torroella de Montgrí.
- A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'especificar les persones concretes que executaran les prestacions, fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. El mateix per a qualsevol substitució o modificació relativa als professionals que presten el servei d'atenció a domiciliària que haurà de comunicar-se prèviament als serveis socials de Torroella de Montgrí, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral del/les treballadores s'ajusta a Dret.
- El personal de l'entitat adjudicatària ha de complir el perfil professional i titulacions segons determina, els requeriments de Generalitat de Catalunya per al personal del servei d'ajuda a domicili, i garantir que tinguin un perfil professional amb unes característiques personals i uns coneixements mínims (Capacitat de relació, persona discreta, capacitat física per desenvolupar tasques, capacitat d'expressió oral i escrita aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials, capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionament enfront del cas, actitud de respecte i manteniment del secret professional, etc).
- Les retribucions salarials de personal adscrit a la prestació del servei han de ser, com a mínim, durant tota la durada del contracte, les que marqui el vigent Conveni Col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

12.2 Estabilitat i substitucions

- L'adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal, per assegurar la prestació i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per al personal i els usuaris/àries, quan aquests siguin inevitables.
- L'Adjudicatària cobrirà les absències del seu personal i de la treballadora familiar de l'Ajuntament sense que l'eximeixin del compliment de la prestació dels serveis encomanats per l'Ajuntament.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

- Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que prestin els serveis d'atenció al domicili es farà en el termini màxim de 24 hores i haurà de comunicar-se prèviament a la referent SAD i a l'usuari/ària afectat per evitar negligències en la prestació del servei.
- L'adjudicatària facilitarà al substitut/a les dades del cas i tota la informació per garantir el seguiment del pla de treball establert.

12.3 Protecció de riscos laborals

- L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els que serà necessari la utilització d'Equips de Protecció individual EPI'S (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà al seu personal els necessaris i eficaços per a prestar el servei (guants, mascaretes, i altres materials adients) per evitar riscos, per la seva seguretat i la de la persona usuària.
- L'adjudicatària ha de garantir un protocol d'actuació en casos de malalties infeccioses per part del treballador/a i/o de la persona usuària (en malalties com ara covid-19 com en d'altres malalties que poden ser contagioses).
- Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions d'informació i formació necessària en matèria de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades, atenent la naturalesa i abast d'aquests, les característiques particulars del cas i tasques a realitzar en el domicili de la persona.
- Per a garantir la salut laboral dels treballadors i una bona atenció en els casos de major dificultat, l'adjudicatària posarà a disposició dels treballadors les ajudes tècniques adients per l'adient atenció de la persona usuària, com per exemple, cinturons per facilitar les transferències, llits articulats, alces i/o d'altres que puguin ser necessaris. L'adjudicatària realitzarà la formació amb les treballadores per la seva utilització.

12.4 Formació

- L'empresa adjudicatària li correspon fer la formació de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal.
- Serà, l'entitat adjudicatària que comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge, la formació continua mínima de 20 hores de professionals, així com els sistema de supervisió establerts per l'empresa.
- L'empresa adjudicatària ha de donar a tots els professionals d'atenció directa que s'incorporin a la seva plantilla una formació inicial d'una durada mínima d'un dia, en la que es treballin les qüestions obligatòries de salut laboral i prevenció de riscos i els protocols i procediments que regulen la prestació del servei de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí.



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

12.5 Identificació

- El personal de l'empresa adjudicatària que presti el servei a domicili, haurà de portar, la targeta d'identificació amb el seu nom i cognoms i el logotip de l'Ajuntament.
- Tot el personal haurà de portar de forma visible la seva acreditació i la imatge corporativa facilitada per l'empresa.

12.6 Comunicació, Mitjans Materials i informàtics

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa un mitja de contacte (telèfon mòbil) que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.
- Haurà d'habilitar un telèfon d'atenció als usuaris, i garantir l'atenció telefònica en l'horari en que es presta el servei de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, tant als usuaris/àries com a l'Ajuntament i els dissabtes si es dona la prestació de servei.
- Haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.
- Ha de disposar d'un sistema de control del treballador al domicili, l'arribada i la sortida, registre de desviació de puntualitat en l'horari d'entrada, desviació de la durada del servei, i un sistema que asseguri amb la màxima fiabilitat la localització dels professionals d'atenció directa durant el servei. Sistema que no suposi interferència mentre es presta el servei (fer o rebre trucada durant l'horari que presta el servei).

12.7 Personal necessari: Personal d'Atenció Directa

- L'empresa disposarà dels treballadors necessaris d'atenció directa per a cobrir tots els serveis, així com de coordinador/a per exercir les funcions que es descriuen en aquest plec.
- L'adjudicatària haurà de vetllar perquè els professionals d'atenció personal que facin la modalitat socioeducativa, de salut mental i infància, tinguin la formació i habilitats adequades.
- Els professionals d'atenció directa que realitzaran els serveis poden ser: Tècnic/a socio-sanitari/ària i Auxiliars de la llar i l'empresa adjudicatària garantirà aquest compliment.

12.8 Tècnic/a d'Educació socio-sanitari/ària, Treballador/a Familiar

- Estar en possessió de la titulació mínima exigida per la Generalitat de Catalunya per l'atenció domiciliària, segons el punt 11.1. d'aquests plecs i segons es refereix a la



Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

Memòria justificativa de contracte de serveis per a la Gestió del Servei d'Atenció Domiciliària.

- Professional responsable de l'atenció a les persones tant dins del domicili com farà del domicili en els acompanyaments.
- Realitzar el servei en funció del pla de treball establert, a la persona atesa, pel tècnic/a referents de SBAS municipal. En cap cas l'atenció a la persona, inclourà la realització de cures, posar injeccions ni cap altre tasca de caràcter sanitari perla que sigui necessària una capacitat sanitària concreta.
- Establir les coordinacions adients amb el/la coordinador/a de l'empresa, en funció de les diferents circumstàncies (tècniques o que afectin al pla de treball) que pugui detectar en el desenvolupament de la seva activitat.
- Detectar i comunicar qualsevol situació de risc (canvi situació personal, social, sanitària) evolució del servei i objectius que afectin a l'usuari/a.

12.9 Auxiliar de la llar:

- El/la professional que realitza tasques de suport a la llar, de neteja al domicili de la persona atesa, tant habitual com extraordinària o puntual.
- La persona atesa, ha de procurar tenir al domicili el material, estris i productes necessaris per a la realització del treball.
- La seva funció es portar a terme les tasques definides i pactades a fi i efecte de mantenir la higiene i l'ordre al domicili.
- Establir les coordinacions adients amb el/la coordinador/a de l'empresa, per a comunicar o actuar davant circumstàncies que detecti en el desenvolupament del servei.

12.10 Coordinació tècnica

- Hi haurà d'haver una dedicació del/la Coordinador/a en a gestió del servei. El perfil professional que realitzi les tasques de coordinació tècnica i operativa del servei, serà de tècnic/a amb titulació (Llicenciatura, diplomatura o grau) de l'àmbit social.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 13. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'adjudicatari/a ha de garantir els serveis mínims i mantenir informat als serveis socials municipals sobre les incidències i desenvolupament del servei.

Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tanmateix, independentment d'aquesta publicació, l'adjudicatari/a haurà de complir els serveis mínims del servei.

Els serveis mínims hauran d'atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables. La proposta dels casos identificats serà comunicada amb una setmana d'antelació, per ser consensuada amb l'Ajuntament i obtenir el seu vist i plau.

L'adjudicatari/a haurà d'informar directament a les persones usuàries dels serveis que es vegin afectats per la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari/a haurà de presentar un informe, en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 14. SEGURETAT I SALUT LABORAL

Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà d'obligació de l'adjudicatari/a, la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenció d'aquesta matèria s'adoptin.

L'adjudicatari/a prendrà totes les mesures necessàries per evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.

En tot cas, la realització de les tasques incloses a l'objecte del contracte hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Reial decret 171/2004, de 30 de Gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta.

Prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a, informará al seu equip, adscrit al contracte, de les mesures de seguretat preventives.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 15. FACTURACIÓ I PREUS PÚBLICS

L'Ajuntament realitzarà el pagament dels serveis prestats prèvia presentació de la corresponent factura mensual a l'Ajuntament, es sol·licita que l'adjudicatària pugui presentar la factura com a màxim el dia 10 del mes següent.

A la factura haurà de constar de forma clara: llistat separat per a cada un dels serveis d'ajuda a domicili prestats i separats (atenció personal o a la llar), els que corresponen a dependència, social i/o mixtes, amb el detall dels dies i hores de servei realitzades i l'import per usuari.

La unitat de mesura del SAD, a efectes d'assignació i posterior base de facturació mensual, serà l'hora (60 minuts), llevat de casos excepcionals que necessitin serveis de 30 minuts.

El preu hora inclou totes les despeses de desplaçaments, formació, coordinació, supervisió i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació, així com els drets laborals dels treballadors, com vacances, permisos, temps de descans durant la jornada, etc. També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels mitjans materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei, incloent les despeses generals o d'estructura, el benefici industrial i el quilometratge entre les dues poblacions.

L'entitat en cap cas podrà demanar a la persona beneficiària ni a la seva família l'avançament de l'import econòmic que correspon abonar a l'Ajuntament.

Els serveis subvencionats que no s'hagin realitzat efectivament a causa de l'usuari, l'entitat adjudicatària comunicarà la incidència per escrit en el mateix dia. En cas que no es comuniqui o es faci farà de termini, l'Ajuntament no assumirà cap despesa derivada d'aquesta circumstància.

Si el servei no s'ha realitzat per una causa atribuïble a l'entitat, aquesta no el relacionarà en la factura mensual.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.

L'adjudicatari/a 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.





Ajuntament de
Torroella de Montgrí

Entitat:	Ajuntament de Torroella de Montgrí	Expedient:	E116.7-2/2023
Interessat:		Àrea:	Serveis socials
Adreça:		Plec	de2023/17

CLÀUSULA 17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat/s adjudicatària/es en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

El traspàs es configurarà a través del llistat de les dades tècniques, horaris i Pla de Treball de cada usuari/àries, especificant els indicadors establerts d'assoliment d'objectius.

A més, les dades de caràcter personal hauran de ser tornades a l'Ajuntament, igual que qualsevol suport o document en que hi figuri alguna dada.

Torroella de Montgrí, data de la firma digital

Cap de la Unitat de Serveis Socials
Mariona Galceran i Ros

