



Consell Comarcal
del Segrià

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI D'AJUDA A DOMICILI A LES PERSONES QUE DETERMININ ELS SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DEL SEGRÀ EXPEDIENT NÚM. 1608/2023

Tramitació: ordinària

Procediment: obert

Forma: millor relació qualitat-preu, varis criteris d'adjudicació

Contracte subjecte a regulació harmonitzada

DILIGÈNCIA:

Josep Maria Rodes Cirera, secretari accidental del Consell Comarcal del Segrià,

CERTIFICO: Que aquest plec de clàusules ha estat aprovat per acord del Ple del Consell Comarcal, celebrat en sessió extraordinària de 23 de maig de 2023



Consell Comarcal
del Segrià

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

ÍNDEX

- 1. OBJECTE**
- 2. DEFINICIÓ**
- 3. OBJECTIUS**
- 4. DESTINATARIS DEL SERVEI**
- 5. ÀMBIT TERRITORIAL**
- 6. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**
- 7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:**
 - 7.1 Funcions del Consell Comarcal**
 - 7.2 Funcions de l'empresa adjudicatària**
- 8. HORARIS DEL SERVEI**
- 9. RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI**
- 10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI/ÀRIA I EL CONSELL COMARCAL**
- 11. PERSONAL**
- 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS**
- 13. MESURES EN EL CAS DE VAGA LEGAL**
- 14. GESTIÓ DELS PREUS PÚBLICS APLICABLES AL SERVEI**
- 15. CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI**
- 16. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**
- 17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

1. OBJECTE

És objecte d'aquest contracte la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili, d'ara en endavant SAD, a les persones que determinin els serveis d'atenció social primària del Consell Comarcal del Segrià en les seves dues modalitats de servei:

- **Atenció a la persona**, com a servei principal, que inclou el suport social i familiar, i de relació amb l'entorn.
- **Ajuda a la llar**, com a servei complementari.

Aquest servei es determina com 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.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.) esmenta *l'atenció domiciliària* sota el títol "*Prestacions de Servei*" i a la disposició addicional primera i cinquena com a mesures i sistema per a la promoció de l'autonomia personal. Pel que fa 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 2010 - 2011, on es determina el servei com a prestació garantida.

2. DEFINICIÓ

El **Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)** és un conjunt organitzat i coordinat d'accions, que es



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris/àries, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas.

El Servei d'Ajuda a Domicili, que es contempla en aquest plec de prescripcions tècniques inclou les següents modalitats de servei:

- SAD Dependència:
 - o Atenció personal
 - o Suport a la llar
- SAD Social:
 - o Atenció personal
 - o Suport a la llar

Amb les següents actuacions:

- Actuacions de caràcter personal.
- Actuacions de caràcter domèstic.
- Actuacions de caràcter socioeducatiu
- Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals
- Actuacions de caràcter preventiu
- Actuacions que millorin la relació amb l'entorn
- Altres actuacions establertes en el marc normatiu vigent

3. OBJECTIUS

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

del Segrià, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

- 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.
- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Desenvolupar tasques assistencials, preventives, educatives i rehabilitadores, que ajudin a portar una vida autònoma a les persones, contribuint a millora l'autonomia personal.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Afavorir els canvis d'actitud i facilitar que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies possibilitats, potenciant que adquireixin coneixements necessaris per tal de millorar la seva qualitat de vida.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

4. DESTINATARIS DEL SERVEI



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El Servei d'Ajuda a Domicili s'adreça a:

1. Persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social o vulnerabilitat per manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'auto-cura i el manteniment i correcte organització de la llar; així com presenten dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.
2. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació té aquest caràcter temporal o bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la LAPAD o altres).
3. Persones i/o unitats de convivència amb manca d'autonomia personal i/o situació de dependència (amb el grau i nivell que contempla la implementació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència), que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar.

5. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial en el què s'ha de prestar els serveis inclosos en el present plec de clàusules són tots els municipis de la comarca del Segrià, exceptuant el municipi de Lleida.

6. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Hi ha dues modalitat de SAD:



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

1. **SAD Dependència:** modalitat de suport a persones en situació de dependència, amb caràcter d'atenció assistencial.
 - a. Aquesta modalitat anirà adreçada a persones que tenen la valoració de grau de dependència reconegut 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).
2. **SAD Social:** modalitat de persones en situació de fragilitat amb caràcter preventiu.
 - a. Aquesta modalitat s'adreçarà a persones en les següents situacions:
 - i. Que tenen o estan pendents de rebre el reconeixement de grau de la dependència però encara no reben serveis segons el calendari de la LAPAD. O bé, que un cop feta la valoració, no tindran el reconeixement de grau requerit per acollir-se a la LAPAD.
 - ii. Persones en situació de fragilitat per les condicions socials o familiars i que tenen dificultats per a la seva cura personal.
 - iii. Persones que tenen dificultats per a la seva cura personal per causes puntuals degut a malalties, accidents o situacions de convalescència.

Els serveis s'assignaran d'acord amb les necessitats particulars de cada persona usuària i consistiran, entre d'altres, en les següents actuacions: atenció personal, suport a la llar, atenció socioeducatiu i de relació amb l'entorn i atenció preventiva i de suport.

Aquestes actuacions es reflectiran, per part dels tècnics del Consell Comarcal, en el Pla de Treball o bé en el PIA, així com els objectius proposats en cada cas.

En concret les modalitats del servei objecte de la present licitació són:

- SAD d'Atenció personal
- SAD de Suport a la llar



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Atenció personal (AP):

L'atenció personal és un servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn del cuidador. La realitza el/la treballador/a familiar (TF) i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

Les tasques a realitzar podran ser de tres tipus: assistencial, educatives i socialitzadores. Amb caràcter accessori i complementari es podran assignar tasques de tipus preventiu.

Tasques incloses en aquest servei:

- 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 amb la comunitat.
- Recolzament en la higiene i cura personal de l'usuari/ària. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, afaitar, pentinar...així com d'altres relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments i ajut a la ingestió en els casos que sigui necessari, així com d'altres que se'n puguin derivar.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització i transferència dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de la persona usuària que no li permetin fer-ho autònomament.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de l'usuari/ària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitar l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones grans o persones en situació de dependència.

- Fer acompanyaments, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Facilitar activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars per a la prevenció de la dependència i/o potenciar l'envelliment actiu.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas de que l'usuari/ària ho requereixi.
- Activitats i tasques adreçades a fomentar l'aprenentatge d'hàbits de cura personals, creant hàbits saludables.
- Formar en l'organització econòmica i domèstica.
- Orientar, oferir suport i assessorament per treballar les relacions de la vida quotidiana, afavorint una millor resolució del conflictes.
- Actuacions i tasques adreçades a millorar les situacions sociopersonals i/o de salut de les persones que ho requereixin, per tal de prevenir possibles situacions de deteriorament.
- Reforçar les relacions i vincles familiars
- Altres tasques identificades dins del Pla de treball o del PIA elaborats per l'equip de Serveis Socials Bàsics.

Suport a la llar (SLL):

Tasques incloses en aquest servei:

- Activitats i tasques adreçades a l'ordre i cura de la llar, com a suport a l'autonomia i personal i a la unitat de convivència.
- Ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge. La neteja de la llar és el servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari/ària i les seves pertinences d'us quotidià. El professional serà l'encarregat/da de realitzar la neteja a domicili de la persona usuària, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar, entre d'altres.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- Compra d'aliments i preparació d'àpats, tenint en compte les dietes. Altres compres que puguin ser adients.
- L'usuari /ària del servei haurà de disposar dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques.

Es podrà proposar dins del servei de suport a la llar, servei de neteges extraordinàries (no habituals i esporàdiques) destinades a complementar i garantir el manteniment quotidià de tots els espais de l'habitatge o a preparar un domicili que es trobi en condicions precàries de salubritat, a fi de poder iniciar la intervenció. La prestació d'aquest tipus de servei serà especificat i delimitat pel/per la referent tècnic del cas, dels serveis socials bàsics, només en aquells casos en que hi hagi una necessitat greu i justificada. Aquesta proposta serà valorada d'acord amb el que es preveu en el plec de clàusules administratives particulars.

A més de les tasques que es detallen, en tots els serveis descrits, és funció de les persones professionals que presten el servei efectivament en el domicili:

- L'observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de la residència habitual i l'entorn social de la persona usuària i dels seus cuidadors/es.
- La detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats i/o dels cuidadors/es.

S'exclouen 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 a persones beneficiàries de la prestació del SAD en el Pla d'intervenció que serveix de base per a l'aprovació del servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin d'una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari que no estiguin proposades al pla de d'intervenció, així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- La realització d'arranjaments en la llar.
- Aquelles tasques físiques que posin en perill la salut i integritat física dels professionals que presten el servei.
- Totes aquelles tasques que no estiguin en el Pla d'intervenció social establert o en el PIA.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Com a servei públic, el Consell Comarcal és el responsable del servei i el desenvoluparà amb els objectius d'equitat i cohesió social a la comarca del Segrià.

El funcionament del SAD està estructurat en tres tipus de processos clarament diferenciats: procés d'acollida, de producció i provisió del servei i de seguiment i avaluació, amb diferenciació del tipus de gestió dels mateixos. A grans trets és:

ACOLLIDA (Provisió del servei)

- Acollida
- Diagnòstic
- Assignació del SAD

Actuacions: Prescripció del servei

Comunicació de la prescripció a l'adjudicatària

PRODUCCIÓ DEL SERVEI

- Prestació (programació, validació de la proposta de concreció, assignació del personal d'atenció directa...)



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- Coordinació i administració
- Seguiment del procés de producció

SEGUIMENT I AVALUACIÓ (Provisió del servei)

- Seguiment del cas (seguiment dels casos, Interrupcions temporals i anul·lacions del servei, Alteracions del servei degudes a situacions de risc)
- Avaluació de la prestació del servei

Seguint aquest model, el que és objecte d'aquest procés de contractació és el procés de producció del servei, incloent-hi les accions i processos des de la recepció de l'encàrrec del servei en relació a l'atenció d'una persona usuària del SAD que comprendrà:

- El desenvolupament de les tasques establertes en el contracte assistencial de la persona.
- El seguiment i qualitat en la prestació efectiva del servei.
- La recollida i traspàs de la informació establerta pel Consell Comarcal, tant pel que fa a la prestació global del servei com pel que fa al seguiment en la consecució dels objectius individuals establerts en cada pla d'intervenció.

7.1.- Funcions del Consell Comarcal:

Els Serveis Socials Bàsics es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- a) Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés, previstos en la normativa que els regula.
- b) Recepció dels usuaris/àries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- c) Els serveis socials bàsics del Consell Comarcal establiran la valoració diagnòstica de necessitat del SAD , segons els criteris d'accés, que estan definits al reglament del



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Servei d'Atenció Domiciliària, tot seguint els criteris normativament vigents.

- d) Elaborar el Pla de treball.
- e) Fixació dels objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, tasques, intensitats i franges horàries òptimes de prestació del servei.
- f) Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària i/o amb la família. Concretar tasques, lloc de realització, inici i durada.
- g) A l'inici de la prestació es complimentarà l'acord de prestació amb la signatura de l'usuari/ària, l'adjudicatari/ària, i els SSB i se'n lliurarà una còpia a cadascuna de les parts.
- h) Tramitació de la comanda d'atenció a l'adjudicatari/a i recepció de confirmació del moment d'inici del servei especificant la proposta horària.
- i) Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'adjudicatari/ària, a través del seu interlocutor tècnic.
- j) En cas de renúncia per part de l'usuari/ària haurà de signar un document de renúncia expressa amb còpia per l'adjudicatari/ària.
- k) Recollir i comunicar a l'adjudicatari/ària les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal de què les gestioni, resolgui i doni una resposta en un termini màxim de 15 dies.
- l) La suspensió d'un servei s'haurà de comunicar a l'adjudicatari/ària el més aviat possible.
- m) Validar la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.
- n) Fixar els preus públics del SAD i l'aportació econòmica de la persona usuària, segons el barem de copagament establert a les ordenances fiscals corresponents, si s'escau.
- o) Facilitar el logotip o identificació visual del Consell Comarcal pels usos previstos en el present plec.
- p) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

7.2.- Funcions de l'adjudicatari/ària

- a) Garantir l'atenció administrativa de dilluns a divendres de 8 del matí a 19 hores de la tarda.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- b) Establir un dispositiu de caràcter permanent (telèfon gratuït 24h), que permeti el contacte de la persona usuària amb l'empresa o de l'empresa amb la persona usuària per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei. S'informarà de la seva existència a l'inici del servei.
- c) Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema informàtic previst pel Consell Comarcal, per la incorporació de les dades de gestió dels casos dels serveis d'atenció domiciliària.
- d) En el cas de que el Consell Comarcal disposi d'un sistema tecnològic per la gestió del SAD, l'adjudicatari/ària s'haurà integrar a aquesta plataforma tecnològica amb la relació que estableixi el Consell Comarcal.
- e) Recepció de la sol·licitud pel que fa a les tasques a desenvolupar i la proposta d'horaris d'atenció, així com aquella informació personal, familiar, de salut,... que sigui significativa pel desenvolupament del servei. L'empresa adscriurà un professional amb la formació i la titulació requerida per desenvolupar aquestes funcions de forma adequada.
- f) L'empresa facilitarà al serveis socials comarcals, abans de l'inici de l'activitat, la relació del personal actual que destinarà a la prestació del servei.
- g) L'empresa adjudicatària facilitarà als serveis socials del Consell Comarcal el nom del coordinador tècnic adscrit.
- h) Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents a:
 - a. Casos ordinaris, contactar amb l'usuari com a màxim en 72 hores naturals a partir de la recepció de la sol·licitud, i iniciar el servei abans de 4 dies laborables.
 - b. Casos urgents, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores naturals a partir de la recepció de la comanda.Aquests terminis s'estableixen a partir de la recepció de la comanda. Abans d'iniciar el servei, el coordinador tècnic adscrit per l'adjudicatari/ària realitzarà una primera visita al domicili en qüestió acompanyat del personal d'atenció directa, si s'escau, amb el responsable del SSB referent del cas. En aquesta visita es realitzarà la presentació i es signarà l'acord de prestació.
- i) Posar els mitjans per aconseguir els objectius assistencials proposats en cada cas mitjançant la realització de les accions establertes en el pla d'actuació de treball social



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

individual de la persona usuària o bé el PIA.

- j) L'empresa incorporarà a l'expedient de la persona usuària el protocol a seguir en l'execució tècnica del servei, ja sigui estàndard o una adaptació d'aquest que doni resposta a les necessitats de la persona/es ateses.
- k) Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis socials comarcals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències i altres canvis, amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària. Comunicar-ho per escrit o bé telemàticament.
- l) Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- m) Complir els acords de coordinació establerts amb el Consell Comarcal del Segrià, garantint el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, facilitant informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons els plans de treball establerts.
- n) L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors al domicili i col·laborarà en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial. L'empresa haurà de lliurar de forma periòdica un informe detallat del compliment horari i de forma puntual la informació referent a casos particulars.
- o) Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- p) Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari/ària.
- q) Elaborar i presentar mensualment un informe d'activitat: persones usuàries, tipologia del servei, hores d'atenció efectiva, entre d'altres, que es considerin necessaris pel correcte funcionament del servei.
- r) Programar i facilitar l'adequat suport tècnic a les professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, formació etc.). L'empresa adjudicatària comunicarà la programació de



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

les reunions de coordinació i supervisió, així com els canvis.

- s) Reduir el màxim possible els canvis del personal d'atenció directa així com comunicar les incidències relatives al personal, com són: permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- t) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant: la contractació de personal format i preparat amb la qualificació exigida per a la prestació del servei, l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- u) L'empresa adjudicatària haurà de protocol·litzar i formar als/les professionals adscrits al servei seguint les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene.
- v) Garantir i proporcionar la informació necessària que es demani per a la correcta gestió de la prestació del SAD. El format i contingut d'aquests informes es concretarà pels responsables dels SSB.
- w) Disposar d'un sistema de registre de claus dels domicilis i de la custòdia de les mateixes, en els casos en què fos necessari la possessió de les mateixes.

8. HORARI DEL SERVEI

L'adjudicatari/ària garantirà l'atenció dels usuaris/àries en les activitats de la vida quotidiana en els horaris següents:

- Jornada de les 7.00 h a les 21.00 h, de dilluns a divendres i dissabtes de 8.00 h a les 15.00 h.

El servei de neteja es prestarà íntegrament en hores diürnes (de dilluns a divendres).

El Consell Comarcal, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral diürna dels professionals.

S'establiran tres supòsits, sense menystenir d'altres circumstàncies degudament motivades:



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- a) **Horaris tancats:** el servei es prestarà de forma obligada quan ho determini el/la professional de referència del cas, qui podrà fer-lo, davant situacions d'atenció a persones amb dependència, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència a un altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència a la llar d'algun membre de la família.
- b) **Horari de lliure designació:** quan el/la professional de referència valori que l'atenció a prestarnò requereix un horari concret de prestació, serà l'empresa qui determini l'horari del servei, tant en casos nous com en modificacions, i haurà de comunicar l'horari al Consell.
- c) **Horari segons marges de la franja horària:** afectarà a aquelles tasques que generalment requereixin ser efectuades en franges horàries coherents amb la seva finalitat, ajuda per a aixecar-se (de 8:00h. a 11:00h) o ficar-se al llit (de 19:30h. a 21.00h.), per a menjar/sopar (de 13:00h. a 15.00h. i/o de les 19:00h. a 21:00h)

La persona referent de Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària de cada cas perquè sigui tinguda en compte en la prestació del servei.

L'adjudicatari/ària haurà de garantir la disponibilitat de personal d'atenció directa en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda.

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei (sempre que no sigui per motius de salut sobrevinguts) amb una antelació suficient per permetre a les adjudicatàries planificar els serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 48 hores.

Aquesta notificació implicarà l'obligació de l'adjudicatària a obrir una incidència en el sistema d'informació en un termini màxim de 24 h posteriors a l'avís, per qualsevol tipus d'incidència que garanteixi la traçabilitat de la informació i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Aquest registre és imprescindible per acreditar la facturació o no dels serveis i haurà de contenir:

- La data i hora de la comunicació d'anul·lació del servei per part de la persona usuària, i els termes de la mateixa (motiu, durada estimada).
- La solució presa per l'adjudicatària de la modificació o anul·lació, amb el codi d'incidència corresponent.
- En cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació: registre de l'activació del protocol de "no obre la porta".

8.1. Unitat de mesura

La unitat de mesura dels serveis, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent aquest temps com **50 minuts** que es dediquen efectivament a l'atenció de l'usuari. El temps addicional necessari per a realitzar les activitats i els recursos associats a la prestació del servei, tals com transport fins el domicili de la persona beneficiària del servei, la coordinació amb altres serveis, la supervisió, el material, la formació, etc, s'inclouen dins del preu/hora del servei.

També queden inclosos els derivats dels mitjans materials, tècnics o humans per a prestar adequadament els serveis, així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari/ària i la signatura de l'acord de prestació corresponent.

Per tant el preu hora establert, inclou totes les despeses indirectes, costos generals, i benefici empresarial relacionats amb la prestació del servei.

9. RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

- L'Adjudicatari/ària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal, que a tots els efectes seran considerades beneficiàries del servei.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- L'Adjudicatari/ària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb l'usuari/ària i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona i mantenint inexcusablement el secret professional. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.
- L'Adjudicatari/ària haurà d'informar expressament als SSB del Consell Comarcal, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.
- Per tal de vetllar per la seguretat, l'adjudicatari/ària es compromet a acceptar les directrius que dicti el Consell Comarcal per a la identificació i control del personal que realitza la prestació dels serveis.
- L'adjudicatari/ària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.
- El Consell Comarcal haurà d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.

9.1. Acord de prestació del servei

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible que la persona usuària hagi signat l'acord de prestació de serveis, on s'acorden les condicions del servei:

- L'acord de prestació haurà d'estar signat pel tècnic referent dels SSB del Consell Comarcal, pel coordinador tècnic de l'adjudicatari/ària i l'usuari/ària que accepta el servei.
- L'adjudicatari/ària ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que s'hagin fixat en l'acord de prestació.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- L'adjudicatari/ària no podrà suspendre o resoldre l'acord de prestació de serveis, ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/ària sense autorització del SSB del Consell Comarcal.

9.2. Privacitat

- L'adjudicatari/ària i el seu personal hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'entendrà de forma indefinida, independentment de l'existència o no del vincle contractual entre l'adjudicatària i Consell Comarcal o entre el personal i l'adjudicatària.
- L'adjudicatari/ària i seu el personal hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquest no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona usuària del servei o el representant legal.

9.3. Informació del servei a la persona usuària

- Les persones usuàries hauran de ser informades per l'adjudicatària de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com del mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o al servei comarcal. Els avisos de canvi han de quedar registrats als sistemes d'informació.
- Els canvis – sempre que no ho impedeixi la seva urgència – es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

9.4. Informació sobre els canals de comunicació de queixes i suggeriments per part de la persona usuària

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

9.5. Cessió de claus

- La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió d'un joc de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del professional referent del cas de l'EBASP, en els termes previstos en els protocols.
- La cessió de claus haurà de figurar en l'Acord de prestació del servei i l'autorització haurà de formalitzar-se per escrit i estar signada. Indicarà, si s'escau, les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei. El document d'autorització haurà d'estar incorporat a l'expedient de la persona i a l'aplicatiu de gestió del SAD, per tal que estigui sempre disponible per a consultes per part dels professionals, tant d'atenció directa com per part del/de la referent de l'EBASP.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i facilitarà periòdicament a la Direcció dels Equips Bàsics d'Atenció Social un llistat de les persones que han autoritzat la custòdia de claus.
- Quant l'adjudicatari/ària deixi de prestar el servei, aquesta retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment. Caldrà que es signi un document de devolució de les claus que s'arxivarà en l'expedient de la persona usuària i a l'aplicatiu de gestió del SAD.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

9.6. Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària:

- Procedeixi al cobrament dels havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- Rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

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.

10. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI/ÀRIA I EL CONSELL COMARCAL

L'òrgan responsable de la gestió i prestació del SAD és la Direcció de Serveis Socials. Aquest hade disposar de la informació agregada dels serveis per garantir la presa de decisions sobre el servei, i el desenvolupament del contracte.

La relació de coordinació entre el Consell Comarcal del Segrià i el/la adjudicatari/ària del servei es durà a terme a diferents nivells que inclouen tant el seguiment dels casos com el seguiment del contracte:

- Coordinació de gestió del servei.
- Coordinació tècnica del servei.

10.1. Coordinació de gestió del servei

L'adjudicatari designarà un/a representant que serà el responsable davant el Consell Comarcal. La coordinació directiva tindrà per finalitat fer el seguiment del servei avaluant el grau d'acompliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

contracte, informar i traslladar a l'adjudicatari les consideracions, instruccions, protocols i procediments del Consell Comarcal tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

El Consell Comarcal designarà la persona responsable, que serà la Cap tècnica de serveis socials, encarregada de la coordinació de la gestió necessària per al bon funcionament del servei de la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment. La coordinació es realitzarà, com a mínim dos cops a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries.

10.2. Coordinació tècnica del servei

L'adjudicatari/ària, per mitjà del seu coordinador tècnic, es coordinarà mensualment amb la persona responsable de gestió del SAD i/o els professionals del SSB del Consell Comarcal, a fi i efecte de revisar les demandes, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències. En les reunions de coordinació mensuals, si s'escau, hi podran participar personal d'atenció directa.

L'adjudicatari elaborarà i presentarà l'informe mensual general del servei pel període corresponent i els acumulats anteriors en referència a: altes, baixes i modificacions del servei. Gestió de serveis contractats i facturació. Selecció, contractació i formació del personal.

Les funcions del coordinador tècnic de l'adjudicatari seran les següents:

- Participar en el seguiment tècnic mensual del servei.
- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de l'usuari/ària.
- Coordinar-se amb les tècniques dels Serveis Socials Bàsics.
- Fer les visites domiciliàries de seguiment de cas.
- Revisar el compliment de protocols i prestacions de serveis per a cada usuari/ària.
- Realitzar reunions de coordinació amb l'equip de professionals d'atenció domiciliària, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols i proposar, si fos necessari, una valoració dels casos als/les professionals de referència dels serveis socials en base a



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

la informació recollida en aplicació dels procediments establerts.

- Mantenir actualitzats els registres d'altres, baixes, modificacions i incidències que afectin els serveis per tal d'informar adequadament al Consell Comarcal.
- Comunicar a la persona responsable de gestió del SAD sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols i els terminis fixats pel Consell Comarcal.
- Altres que es puguin assignar per necessitat del servei.

11. PERSONAL

11.1. Obligacions de caràcter general

- L'adjudicatari/ària haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuaris/àries i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que els professionals adscrits als serveis tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.
- En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals, per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili especialment en casos de persones amb problemàtica de salut mental, persones afectades per demències o grans discapacitats.
- L'adjudicatari/ària facilitarà al moment de l'inici i posteriorment anualment, sens perjudici d'altre petició que pugui fer-li el Consell Comarcal, la relació de l'equip que tingui contractat per realitzar el servei del present contracte, fent constar la següent documentació: DNI o NIE, salari brut, antiguitat, categoria i tipus de contracte, acreditació professional exigida per prestar el servei.
- L'adjudicatari/ària presentarà al Consell Comarcal els documents de cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

puguin suposar per a les persones usuàries.

- L'adjudicatari/ària es compromet a cobrir a càrrec seu les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal i les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.
- En el cas de malaltia del treballador/a, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. L'adjudicatari/ària facilitarà al professional substitut les dades de l'usuari/ària i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'adjudicatari/ària també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics del Consell Comarcal i a l'usuari/ària afectat/da per evitar negligències en la prestació del servei.
- Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.
- Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'adjudicatari d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- Controlar la presència física (hora d'entrada i sortida) de cadascun dels seus treballadors/res mitjançant el sistema de control que permeti acreditar diàriament als responsables designats pel Consell Comarcal el compliment d'aquesta assistència.
- Qualsevol modificació de les persones que presten el servei s'haurà de comunicar al Consell Comarcal.
- L'adjudicatari/ària haurà de facilitar al seu equip un mitjà de contacte que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.

11.2. Personal necessari



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El Servei d'Atenció Domiciliària del Consell Comarcal del Segrià requereix la intervenció de diferents professionals, amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació dels diferents serveis.

- A nivell de producció del SAD, l'adjudicatari/ària designarà un coordinador tècnic prioritàriament amb formació d'àmbit social, i es valorarà especialment la Diplomatura o Grau en Treball Social o qualsevol altra diplomatura o llicenciatura relacionada amb ciències socials o de la salut.
- El personal d'atenció directa haurà d'acreditar estar en possessió de la formació corresponent per a desenvolupar les seves funcions. Formació a acreditar (Treballador/afamiliar, Auxiliari de geriatria, tècnic/a d'atenció socio-sanitària i/o auxiliar de la llar, certificat de professionalitat i/o certificat d'acreditació de competències, o qualsevol altra que estigui vigent normativament i que marqui la legislació vigent). Excepcionalment quan no es disposi de la titulació adient, es podrà acreditar amb l'experiència professional.

En funció de la tipologia del servei, s'estableix la següent formació:

- Serveis d'assistència personal: els englobats dins de l'ocupació d'atenció domiciliària.
- Serveis d'Atenció a la llar: els englobats dins del conveni col·lectiu vigent del sector.

11.3. Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària ha de vetllar per complir el màxim d'estabilitat de la seva plantilla, especialment en relació a la població atesa, és a dir, que ha de procurar que els canvis de professional d'atenció directa en el domicili siguin els mínims possibles.

Els canvis del personal d'atenció directe poden ser deguts a dues tipologies de situacions: absència temporal del personal (per vacances, visites mèdiques, etc.) o a absències de llarg abast indefinides.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

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

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

L'adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible.

11.4. Uniformitat i identificació

L'adjudicatari/ària haurà d'uniformar (bata o brusa i pantaló) al seu personal d'atenció directa per realitzar les tasques dins del domicili i facilitar una targeta identificativa de la persona, amb el logotip del Consell Comarcal i de l'adjudicatari/ària.

11.5. Formació del personal

Correspon a l'adjudicatari/ària les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'adjudicatari/ària proposarà i consensuarà anualment amb el Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats a la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts.

El personal que presti el servei haurà de disposar de les següents habilitats:



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat.
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els codis deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
- Capacitat de negociar.
- Capacitat de fer propostes.
- Actituds positives i proactives.

L'empresa haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada als professionals d'atenció personal i en el marc del Protocol d'actuació davant el maltractament a les persones grans. Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de violència masclista en el marc de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a erradicar la violència masclista.

Igualment, haurà de vetllar perquè els professionals d'atenció personal que facin la modalitat SADsocioeducatiu tinguin la formació adequada.

12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a dur a terme la seva tasca, en concret:



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

12.1. Local

- Situat en un lloc estratègic del territori de la comarca, ben comunicat, de fàcil accés i degudament identificat.
- Ha de servir tant de seu per la coordinació tècnica i de gestió, com pel personal d'atenció directa.
- També ha de ser punt de referència pels usuaris i/o familiars referents per a comunicar qualsevol incidència o conversa no telefònica.

12.2. Telèfon gratuït per a les persones usuàries

- L'empresa ha de facilitar un telèfon d'atenció gratuïta als usuaris, durant l'horari i calendari que es presta el servei.
- L'empresa ha de tenir una centraleta amb línies suficients per poder atendre les trucades entrants. Ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua de trucades esperant ser ateses. També haurà de permetre la gravació de totes les comunicacions realitzades entre l'adjudicatària i les persones usuàries.
- Pel que fa la comunicació telefònica amb el Consell Comarcal del Segrià, l'empresa ha de garantir l'atenció telefònica en la franja horària de 7 a 21h. de dilluns a divendres i un telèfon d'emergències.

12.3. Software de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

El software de gestió de l'adjudicatari haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms, DNI/NIE, documentació i adreça i telèfons de contacte.
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària, que permetin visualitzar totes les dades relatives al cas, en especial el pla de treball, les tasques, horaris, incidències, professionals, entre altres de rellevants.
- L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real a la seva aplicació informàtica de gestió, al personal designat pel Consell Comarcal del Segrià, amb la finalitat de:
 - o Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
 - o Verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Formació al personal del Consell Comarcal del Segrià per utilitzar l'aplicació durant les hores necessàries de posada en marxa del funcionament i el seguiment posterior.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió de les incidències.
- Gestió dels permisos d'accés.

12.4. Sistema de control de presència del treballador

Tant l'usuari del servei com el Consell Comarcal del Segrià consideren que un punt de rellevant importància en la prestació del servei és la puntualitat i el compliment del temps acordat de prestació del servei.

Per això és sol·licita que l'empresa disposi d'un sistema de control de presència del treballador al domicili amb els següents requisits:

- Registre de l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- Registre de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada a domicili.
- Registre de la desviació de la durada del servei previst.
- Que asseguri la localització dels treballadors d'atenció directa a domicili, durant el servei.
- Que no suposi cap interferència en la realització del servei (interrupcions).
- Informació de control de presència actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari.
- Que permeti explotar dades i fer informes sobre les desviacions respecte el estàndards de qualitat del servei (puntualitat i durada del servei).
- Que no suposi cap cost per la persona usuària.

12.5. Dispositius mòbils per a tots els treballadors d'atenció personal

L'adjudicatària ha de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per tots els treballadors d'atenció personal.

Les funcionalitats seran com a mínim les següents:

- Realització de trucades telefòniques.
- Programació dels serveis.
- Consulta de tasques si cal (sincronització amb el software de gestió de l'empresa).

13. MESURES EN EL CAS DE VAGA LEGAL

En el cas de vaga legal, l'adjudicatari haurà d'avisar als usuaris de les possibles incidències derivades de la mateixa així com mantenir informat permanentment al Consell Comarcal del Segrià sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

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.

14. GESTIÓ DELS PREUS PÚBLICS APLICABLES AL SERVEI

El Consell Comarcal té un sistema de copagament per a la prestació dels serveis d'atenció domiciliària, mitjançant ordenança de preus públics.

El Consell Comarcal estableix preus públics per la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària d'acord amb la corresponent ordenança reguladora.

El Consell Comarcal cobrarà mensualment el copagament aportat per les persones usuàries del servei segons les ordenances de preus públics vigents.

15. CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI

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

- Política de qualitat
- Objectius
- Funcionament i organització
- Actuacions
- Responsable
- Cronograma



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- Sistema d'avaluació

Aquest Pla es revisarà anualment.

Anualment es presentarà una memòria de qualitat on es farà constar el grau de satisfacció de les persones usuàries, de les famílies i dels professionals d'atenció primària, així com les incidències tipificades i la seva resolució.

La empresa presentarà a l'inici del contracte el sistema de recollida de queixes i suggeriments, així com els protocols que ho facilitin.

El consell Comarcal del Segrià, durant l'execució del contracte, tindrà lliure accés i en qualsevol moment a les instal·lacions, a les dades relatives a les persones usuàries del servei, la capacitat dels professionals que els atenen,...amb la finalitat de fer el seguiment i poder comprovar la qualitat del servei.

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

L'adjudicatari haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec:

- Realització del 95 % de les trucades de seguiment d'alta, de seguiment i/o visites domiciliàries en els terminis establerts en aquest plec.
- Preavis de canvis d'horari o de professional assignat abans de l'inici del servei en el 100% dels casos.
- Realitzar el 100% dels registres d'incidències en els terminis i indicacions descrites en aquest plec.
- Garantir la fiabilitat i exactitud mitjançant l'adopció de mesures periòdiques del sistema per al de control de presència i adoptar les mesures per evitar la seva manipulació.
- La mitjana mensual de rotació de la plantilla de treballadors d'atenció personal adscrits



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

al servei no ha de ser superior al 4%. El percentatge de rotació es calcularà com a baixes permanents de treballadors 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.
- Prendre mesures disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, en la totalitat de casos en què s'hagi produït una pèrdua o sostracció provada, amb sentència ferma, d'objectes o béns de les persones usuàries o dels seus domicilis, així com mesures cautelars mentre es produeix el procés judicial si s'escau.
- Respondre al 100% de trucades realitzades per les persones usuàries o retornar la trucada en el termini de 24 hores si aquestes es produeixen en dies hàbils.
- Compliment de les franges horàries prefixades per les tasques (8.3) al 100%, amb excepció de les situacions que hagi una petició expressa de la persona usuària i autorització de l'EBAS corresponent.
- No tenir cap queixa tipificada com a greu o molt greu durant el mes.
- Acomplir amb els terminis d'activació de servei en el 100% dels casos mensualment.
- Cap usuari tindrà més de 3 canvis de professional en un mes.
- El retard d'horari i l'incompliment de la durada del servei no pot ser superior al 2%.

15.2. Protocols d'actuació

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



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

L'empresa haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- 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 de queixes/no conformitats i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i la comunicació al Consell Comarcal.
- Comunicació d'incidències del servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del treballador d'atenció personal.
- Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infecto-contagioses.
- Protocol d'atenció, detecció i comunicació en situació de risc.
- Protocol d'actuació davant els furt i males pràctiques.
- Protocol d'actuació quan la persona no obre la porta.
- Protocol de cessió de claus.
- Models estàndards de sistematització de l'atenció personal i de neteja.

Aquests protocols s'hauran d'adjuntar juntament amb la memòria de proposta dels criteris d'adjudicació que depenen de judici de valor al sobre B de la proposició.

16. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària de forma **mensual** i amb la presentació de la factura del mes anterior presentarà un informe de l'activitat on constaran com a mínim els indicadors següents:

- Nombre d'usuaris atesos i població.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

- Nombre d'hores de servei per usuari.
- Nombre d'hores de serveis realitzats per usuari.
- Nombre d'absències per usuari i motius.
- Nombre de serveis iniciats.
- Nombre de visites de presentació de serveis.
- Temps d'inici dels serveis.
- Nombre de baixes del servei i motius.
- Nombre de queixes per parts dels usuaris, incidències i resolució.
- Nombre de queixes per part dels treballadors d'atenció directa, incidències i resolució.
- Nombre de visites periòdiques de seguiment per part del coordinador tècnic i usuari.
- Visites urgents i no programades.

Mensualment l'empresa trametrà els TC2 i els justificants del pagaments de les quotes de la seguretat social i les nòmines.

L'empresa adjudicatària presentarà **semestralment** un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei que contindrà com a mínim:

- Hores de formació realitzades del personal durant el període i adequació als requeriments tècnics dels casos derivats.
- Informes de seguiment i avaluació de les persones usuàries.
- Informes de coordinació i avaluacions del personal d'atenció directa.
- Propostes de millora: proposades i/o realitzades.

L'empresa adjudicatària enviarà **diàriament** per correu electrònic a la persona responsable de gestió del SAD dels Serveis Socials del Consell Comarcal i als professionals responsables dels casos un recull de les incidències greus i/o rellevants ocorreguts i la seva solució.



PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

L'empresa adjudicatària presentarà abans 30 de gener de l'any següent una memòria anual de l'activitat i que recollirà com a mínim tota la informació aportada amb anterioritat i totes les propostes de millora del servei. Es presentarà en format electrònic.

17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'empresa adjudicatària que acabi la prestació estarà obligada a:

- Fer el traspàs de la informació dels casos atesos a la nova empresa adjudicatària en el termini de 8 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense reclamar cap cost addicional.
- Retornar als Serveis Socials totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi el Consell Comarcal, així com qualsevol altre suport o document en què figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir el procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzi el traspàs.
- Lliurar als Serveis Socials totes les claus d'usuaris en custòdia.
- Facilitar al serveis socials i a l'empresa que resulti adjudicatària d'un nou contracte les dades relatives al personal que, en el seu cas, es pugui subrogar segons el que estableix el plec de clàusules administratives.

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

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors



**Consell Comarcal
del Segrià**

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS: SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

condicions per a la continuïtat del servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.