



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI A DIFERENTS MUNICIPIIS DE LA COMARCA DEL VALLÈS OCCIDENTAL

Consell Comarcal Vallès Occidental



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

ÍNDEX

<u>BLOC 1: OBJECTE DEL PLEC I MARC NORMATIU</u>	5
<u>1.1 OBJECTE DEL PLEC</u>	5
<u>1.2 MARC NORMATIU</u>	6
<u>BLOC 2: SERVEI D' ATENCIÓ A DOMICILI</u>	7
<u>2.1 DEFINICIÓ DEL SERVEI DE SAD I SALL</u>	7
<u>2.1.2 Definició</u>	7
<u>2.1.3 Objectius</u>	7
<u>2.1.4 Persones usuàries/àries</u>	8
<u>2.1.5 Característiques i ubicació</u>	8
<u>2.2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEIS, MODALITATS D'ATENCIÓ I TASQUES</u>	9
<u>2.2.1 Tipus de serveis</u>	9
<u>2.2.2 Tasques del serveis</u>	10
<u>2.3 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</u>	12
<u>2.3.1 Funcions del CCVOC</u>	13
<u>2.3.2 Funcions dels Serveis Socials Bàsics</u>	14
<u>2.3.3 Funcions de l'empresa adjudicatària</u>	14
<u>2.4 HORARI DEL SERVEI</u>	16
<u>2.4.1 Unitat de mesura dels serveis de cura</u>	16
<u>2.4.2 Horaris de prestació dels serveis</u>	17
<u>2.4.3 Bandes horàries</u>	17
<u>2.5 COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE CCVOC, SSB, EMPRESA/ES ADJUDICATARI/ES I PERSONA USUÀRIA</u>	18
<u>2.5.1 Coordinació a nivell directiu</u>	18
<u>2.5.2 Coordinació a nivell de gestió</u>	18
<u>2.5.3 Coordinació tècnica del servei</u>	19
<u>2.5.4 Comunicacions entre empresa i SSB</u>	19
<u>2.5.5 Comunicacions entre empresa i persona usuària</u>	19
<u>2.6 PERSONAL</u>	20
<u>2.6.1 Titulació del personal</u>	20
<u>2.6.2 Personal necessari</u>	20
<u>2.6.2 Estabilitat i suplències del personal</u>	25



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

2.6.3 Uniformitat i material	26
2.6.4 Pla de Formació	26
2.7 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	27
2.7.1 Acompanyaments fora del domicili	27
2.7.2 Privacitat	28
2.7.3 Cessió de claus	28
2.7.4 Gestions econòmiques	28
2.7.5 Queixes, reclamacions i suggeriments	28
2.7.6 Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària	29
2.8 SEGURETAT I SALUT LABORAL	29
2.8.1 Protecció de riscos laborals	29
2.9 SISTEMES D' INFORMACIÓ	30
2.9.1 Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries	30
2.9.2 Software de gestió	30
2.9.3 Sistema de control presencial del treballador	31
2.9.4 Dispositius electrònics	35
2.10 SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	35
2.10.1 Dades d' activitat	35
2.10.2 Seguiment i Avaluació de casos	35
2.10.3 Memòria Anual	35
2.10.4 Auditoria de qualitat	36
2.10.5 Auditoria econòmica	36
2.11 MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL	36
2.12 RESPONSABILITAT	36
2.13 PREUS PÚBLICS	37
2.14 GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI	37
2.14.1 Pla de Qualitat	37
2.14.2 Protocols d'actuació	37
2.14 OBLIGACIONS	38
2.15.1 Obligacions del CCVOC	38
2.15.2 Obligacions dels ajuntaments adherits al SAD Comarcal	39
2.15.3 Obligacions de l'adjudicatari	39
2.16 FACTURACIÓ DEL SERVEI	41



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

[2.17 PROTECCIÓ DE LES DADES PERSONALS](#) 42

[2.18 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D' IMATGE](#) 42

[2.19 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE](#) 43

[BLOC 3. SERVEI DEL BANC DE DISPOSITUS DE SUPORT DEPENDENCIA \(DSD\)](#) 44

[3.1 DEFINICIÓ DEL SERVEI](#) 44

[3.2 OBJECTIU](#) 44

[3.3 CARACTERÍSTIQUES](#) 45

[3.4 BENS ADSCRITS](#) 45

[3.5 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI](#) 45

[3.5.1 Funcions del CCVOC](#) 45

[3.5.2 Funcions de SSB](#) 46

[3.5.3 Funcions de l' empresa adjudicatària](#) 46

[3.6 GESTIÓ DE LA SOL-LICITUD](#) 46

[3.7 MAGATZEM](#) 47



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

BLOC 1: OBJECTE DEL PLEC I MARC NORMATIU

1.1 OBJECTE DEL PLEC

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei d'Ajuda a Domicili i del Banc de Dispositius de Suport a la Dependència.

El Servei d' Ajuda a Domicili dona cobertura als diferents municipis de l'àrea bàsica del Consell Comarcal del Vallès Occidental (CCVOC) i als de més de 20.000 habitants, es a dir, àrees bàsiques pròpies, que s'hagin adherit al servei.

El Banc de Dispositius de Suport a la Dependència està a l' abast de tots els municipis de l' àrea bàsica del CCVOC.

MUNICIPI DE L' ÀREA BÀSICA DEL CCVOC ADHERITS AL SAD	ALTRES MUNICIPIS ADHERITS AL SAD	MUNICIPI DE L' ÀREA BÀSICA DEL CCVOC ADHERITS AL DSD
Castellbisbal	Badia del Vallès	Castellbisbal
Gallifa	Castellar del Vallès	Gallifa
Matadepera	Santa Perpetua de Mogoda	Matadepera
Palau-solità i Plegamans	Sant Quirze del Vallès	Palau-solità i Plegamans
Polinyà		Polinyà
Rellinars		Rellinars
Sant Llorenç Savall		Sant Llorenç
Sentmenat		Sentmenat
Ullastrell		Ullastrell
Viladecavalls		Vacarisses
		Viladecavalls

Taula 1. Cobertura del SAD i DSD.

Les prestacions que són objecte de contractació referides al Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili, consisteixen en:

Servei d'atenció a domicili (SAD):

- ❖ Actuacions assistencials de caràcter personal
- ❖ Actuacions de tipus socioeducatiu: suport educatiu, social i familiar
- ❖ Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals

Servei d'auxiliar de la llar (SALL):

- ❖ Actuacions assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

D'altra banda, les prestacions que són objecte de contractació referides al Banc de Dispositius de Suport a la Dependència, són:

Servei del banc de dispositius de suport (DSD):

- ❖ Actuacions derivades de la gestió del Banc de dispositius de suport

L'objecte del contracte es divideix en quatre lots d'acord amb el detall següent:

- ❖ **Lot 1:** Municipis de l'Àrea Bàsica; Castellbisbal, Gallifa, Matadepera, Palau-Solità i Plegamans, Polinyà, Rellinars, Sant Llorenç Savall, Sentmenat, Ullastrell i Viladecavalls.
- ❖ **Lot 2:** Comprèn els municipis de Badia del Vallès i Sant Quirze del Vallès.
- ❖ **Lot 3:** Comprèn el municipi de Castellar del Vallès.
- ❖ **Lot 4:** Comprèn el municipi de Santa Perpetua de Mogoda.

1.2 MARC NORMATIU

El Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (DOGC núm. 3887 de 20/05/2003) estableix a l'article 247, apartat primer, que els ens locals han d'acordar de manera expressa la creació del servei públic local i procedir, si s'escau, a regular-lo per reglament abans de començar a prestar-lo. Així mateix, han de determinar les modalitats de prestació i el règim estatutari dels persones usuàries/es. El mateix article 247, en el seu apartat segon, afirma que els ens locals poden declarar obligatòria la recepció dels serveis pels persones usuàries/es, si hi concorren circumstàncies d'ordre públic que ho requereixen.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Ajuda a Domicili 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'ajuda domicili 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'ajuda domicili. 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.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, i prorrogada per l'any 2012, i on consta el Servei d'ajuda a domicili com a prestació garantida.

Els serveis de SAD i SALL es regiran pels principis recollits al reglament regulador del servei d'ajuda a domicili del CCVOC. Públic en el BOPB del 4/01/2016.

BLOC 2: SERVEI D' ATENCIÓ A DOMICILI

2.1 DEFINICIÓ DEL SERVEI DE SAD I SALL

Definició

El **Servei d'Ajuda a Domicili** és el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracte de prestacions consistents en un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separat segons siguin les necessitats de les persones usuàries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

Objectius

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes persones usuàries/es del servei, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de :

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de risc social, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida de les seves llars.

- 5) Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- 6) Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida i 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 elles.
- 7) Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.

Persones usuàries/àries

El servei bàsic d'ajuda a domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, o amb problemàtiques familiars especials i 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 a fi de mantenir o establir el seu benestar i facilitar la seva integració social.

Característiques i ubicació

Administrativament, la comarca està formada per 23 municipis, dos dels quals n'exerceixen la capitalitat: Sabadell i Terrassa. A mig camí de les dues capitals es troba la seu del Consell Comarcal, l'òrgan administratiu de gestió de la comarca, creat el 1987.



Mapa 1. Municipis del Vallès Occidental

La superfície comarcal és de 583,1 km², la qual cosa representa un 1,8% de la superfície total de Catalunya. Això no obstant, en aquest territori relativament petit es concentren més de 900.000 habitants (2015), més del 12% de la població catalana i gairebé el 2% de la



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

població espanyola, i és, després del Barcelonès, la segona comarca més poblada de Catalunya. El Vallès Occidental és una comarca essencialment urbana, amb una elevada densitat de població (1.544,5 hab./km² enfront dels 231,3 hab./km² i, a l'altre extrem, municipis que tenen algunes de les densitats més elevades de Catalunya, com ara Badia del Vallès amb 14.518,3 hab./km² i, a l'altre extrem, municipis rurals de la Serralada Prelitoral, com és el cas de Gallifa amb tan sols 12,1 hab./km².

L' ABSS del CCVOC està formada per 11 municipis: Castellbisbal, Gallifa, Matadepera, Palau- Solità i Plegamans, Polinyà, Rellinars, Sant Llorenç Savall, Sentmenat, Ullastrell, Vacarisses i Viladecavalls. El territori d' aquests municipis té una extensió de 266,3 km² i compta amb una població de 342 habitants per km². Però la densitat de població presenta grans variacions d' un municipi a un altre, distant entre els 1.390,2 hab./km² de Sant Quirze del Vallès als 12,1 hab./km² de Gallifa.

La prestació del servei d'ajuda a domicili es realitzarà als municipis de l'àrea bàsica del CCVOC adherides i als de més de 20.000 habitants que s'hagin adherit al servei.

El SAD Comarcal dona servei en diferents territoris de la comarca i per tant s' ha de tenir en compte tant la dispersió geogràfica com les característiques pròpies de cada municipi. El servei s'haurà d'adaptar a les necessitats i característiques de funcionament i organització dels diferents municipis.

Degut a les característiques de cada municipi, el volum d' usuaris i hores del servei, les necessitats del servei, així com de les persones usuàries, de cada municipi són diferents. L'objectiu general és la millora en la qualitat del SAD Comarcal (CCVOC), amb l' adaptació del servei en municipis amb característiques pròpies de les zones rurals i urbanes.

2.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEIS, MODALITATS D'ATENCIÓ I TASQUES

2.1.1 Tipus de serveis

Respecte als serveis de SAD i SALL s'ofereixen dos tipus de servei -definitos segons les tasques a realitzar i els professionals que les realitzen- i tres modalitats d'atenció en funció de la situació de les persones ateses i dels objectius de l'actuació.

1. Tipus de servei i tasques:

- ❖ Atenció personal.
- ❖ Manteniment i neteja de la llar
- ❖ Sad N.P.E(Necessitats de protecció especials): servei de treballador/a familiar amb equips de protecció individual especials, marcats per salut, on es realitzaran tasques essencials.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

2. Modalitats d'atenció:

- ❖ Suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD).
- ❖ Suport a persones en situació de dependència no reconeguda o en situació de risc, fragilitat o vulnerabilitat temporal.

Tasques del serveis

El servei d'ajuda a domicili s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de cada persona usuària i consistirà en accions de caràcter personal, actuacions de caràcter domèstic, actuacions de caràcter educatiu, i amb caràcter accessori i complementari es realitzaran tasques de tipus preventiu que desenvolupen els objectius i les funcions descrites en el servei.

Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en el pla de treball establert per a cada cas, la prestació podrà incloure les següents tasques:

2.2.2.1 Tasques a realitzar del servei de SAD

Tasques assistencials, domèstiques, educatives, socialitzadores i preventives :

- 1) Recolzament en la higiene i cura personal de la persona usuària: Això inclou rentat corporal complet, en bany, en dutxa o en el llit, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, aplicar cremes etc.
- 2) Manteniment de l'ordre i la neteja de llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat en el desenvolupament de les tasques d'atenció a la persona.
- 3) Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.
- 4) Cura i control de l'alimentació: Suport per a la realització de petites compres organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- 5) Control de la medicació: seguint la pauta de prescripció mèdica (seguiment de la salut, educació socio sanitària, ajuda fisicomotriu, petites cures, etc.) i sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- 6) Mobilització i transferència dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i posar-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 per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes.
- 7) Utilització d'ajudes tècniques en el cas de que la persona usuària ho requereixi.
- 8) Observació, detecció i informació de possibles, canvis en les necessitats de la persona usuària o situacions de risc a l'entorn de la mateixa i dels seus cuidadors.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

- 9) Companyia, tant a 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.
- 10) Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, com la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres. Els desplaçaments amb cost aniran a càrrec de les persones usuàries i en cap cas s'utilitzarà el vehicle privat del personal d'atenció directa de l'empresa adjudicatària.
- 11) Suport als/les cuidadors/es, suplint, ajudant, motivant, proporcionant descans i alliberant de temps a la família/entorn cuidador.
- 12) Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, ...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.

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 la persona usuària i del seu entorn, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti. Aquestes tasques preventives inclouran:

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

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

- desorientació espacial i temporal.
- mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- risc de suïcidi.
- situacions de maltractament.
- descompensacions en salut mental.
- dificultats per gestionar la medicació.
- dificultats per gestionar l'alimentació.
- negligència en la cura i autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents als Serveis Socials Bàsics (SSB).

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



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la professional d'atenció directa per conducte de la persona atesa, es podrà abandonar el servei (dins o fora del domicili) per garantir la seguretat de la persona.

2.2.2.2 Tasques a realitzar del servei de SALL

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

- 1) Neteja general de l'habitatge: mobiliari, espais, vaixella.
- 2) Suport per a la bugaderia, planxat de la roba i ordre general de la casa.
- 3) La persona professional serà l'encarregada de realitzar la neteja a domicili de la persona usuària, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.
- 4) Servei de neteja intensiva de domicilis que hagin estat mancats durant un temps de la higiene mínima indispensable. S'entén per neteja intensiva, els serveis de 2 hores diàries d'un professional durant un màxim de 15 dies.
- 5) No es farà retirada de cortines, ni moviments d'electrodomèstics sense rodes, ni es pujarà mes de tres esglaons a les escales.

La persona usuària del servei haurà de disposar dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques.

2.2.2.3 Tasques a realitzar del servei de N.P.E

El servei de Sad N.P.E(necessitats de protecció especials) consisteix en atendre i realitzar les tasques essencials del servei d'ajuda a domicili amb equips de protecció especial. L'horari i el/la professional es poden veure modificats.

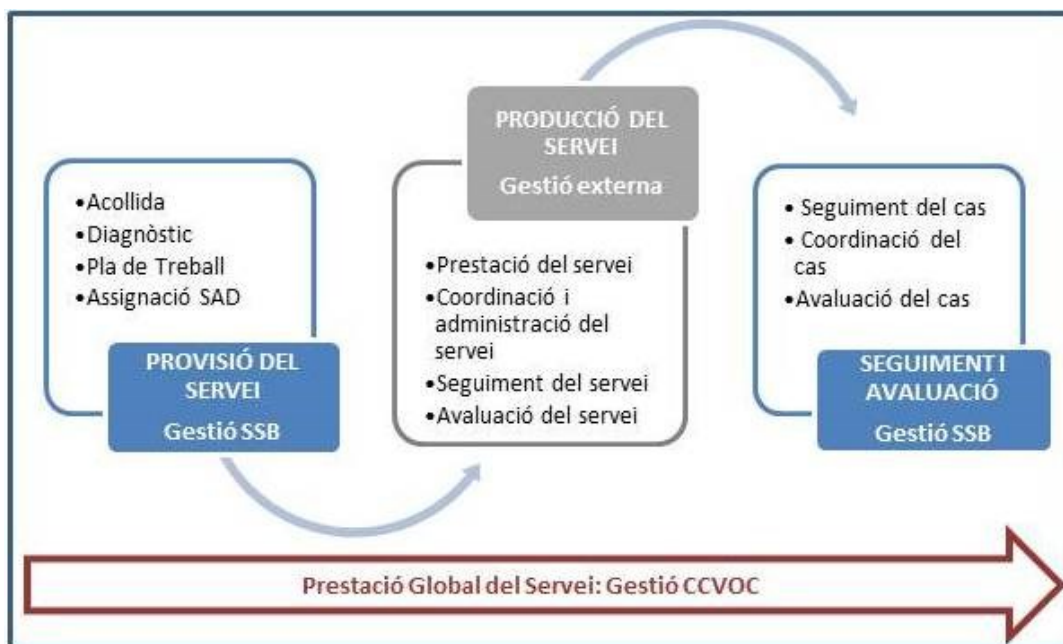
2.2 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El CCVOC com a ens gestor dels Serveis Socials Bàsics de l'àrea Bàsica dels municipis menors de 20.000 habitants, assumeix també la gestió i organització global del servei d'atenció a domicili d'altres municipis de la comarca tal i com s'explica al principi d'aquest plec.

L'objecte d'aquest procés de contractació és la referida a la producció del servei. S'inclou en el procés de producció tot el conjunt d'accions des de la recepció de la comanda del

servei, que compren el desenvolupament de les tasques del Pla de Treball, el seguiment i la qualitat en la prestació efectiva del servei i la recollida i traspàs de la informació a SSB. Així com les tasques referides al seguiment i avaluació del propi procés de producció del servei.

El model organitzatiu del SAD Comarcal està estructurat en diferents processos amb un tipus de gestió diferent en cada cas, tal i com explica el següent esquema:



Quadre 1. Model organitzatiu del SAD.

A continuació es detallen les funcions concretes de cada agents de gestió: les relatives al CCVOC, als SSB i a l'empresa adjudicatària del servei.

2.3.1 Funcions del CCVOC

Les funcions corresponents al CCVOC són les relacionades amb el processos estratègics en relació a la prestació global del servei:

1. Fixació dels preus establerts al contracte.
2. Garantir el compliment del reglament regulador del servei d'ajuda al domicili del CCVOC, de les disposicions gestió i altres protocols dels servei.
3. Garantir el control i validació de les factures mensuals dels municipis.
4. Seguiment, avaluació, supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable del servei.
5. Supervisió del tractament de suggeriments, reclamacions i queixes.
6. Planificació i organització del SAD Comarcal, i donar a conèixer el servei i informar de les condicions d'accés als municipis.
7. Assegurar l'adequada utilització i compliment de totes les dades requerides als diferents sistemes d'informació escollits per la gestió del servei.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

8. Interlocució amb la/les empreses proveïdores del servei, per marcar els criteris i fer el seguiment del mateix.
9. Vetllar per la homogeneïtat de criteris tècnics, procediments i prescripció del servei.
10. Seguiment de la qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària.
11. Qualsevol altre aspecte a tenir en compte en relació a la millora global del servei.
12. Definició de la presencialitat de les coordinadores tècniques i coordinadores de gestió als municipis d'actuació.

Funcions dels Serveis Socials Bàsics

Les funcions corresponents als SSB són les relacionades amb el processos de provisió del servei i de seguiment i avaluació.

1. Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
2. Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització dels diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de les persones usuàries, elaboració del Pla d'Atenció Social individual i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
3. La valoració i prescripció del servei un cop identificades les necessitats
4. Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, definició de les tasques a realitzar, intensitats, franges horàries òptimes de prestació i durada.
5. Tramitació de la comanda a l'empresa adjudicatària segons l'establert al reglament, a les disposicions i als protocols del servei del CCVOC amb tota la informació rellevant que correspongui tal i com estableix la normativa del servei per tal de que l'empresa adjudicatària pugui adequar el servei als paràmetres que se li demanen als presents plecs i protocols del servei.
6. Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries, sense que això eximeixi a l'empresa adjudicatària de realitzar els seguiments previstos en el present plec.

Funcions de l'empresa adjudicatària

Les funcions corresponents a l'empresa adjudicatària són les relacionades amb el procés de producció del servei:

1. És responsabilitat de l'empresa la recepció de la comanda de les tasques a desenvolupar i la proposta d'horaris d'atenció així com aquella informació que sigui significativa pel desenvolupament del servei;
2. Organitzar, gestionar la prestació del servei, i designar el professional, mes adient.
3. Fer la presentació en el domicili de la persona usuària tal i com s'estableix als protocols del servei del CCVOC.

4. Si el servei no es pot atendre en l'horari recomanat pels Serveis Socials Bàsics (SSB), l'adjudicatari proposarà horaris alternatius a la sol·licitud de servei tramesa per SSB d'acord amb la disponibilitat de recursos i amb l'establert als presents plecs i protocols del servei, sempre i quan s'asseguri el compliment efectiu del objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària.
5. Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 7 dies laborals a partir de la recepció de la comanda. En els casos d'urgència en la prestació del servei, el termini màxim per al seu inici serà de 48 hores a partir de la recepció de la comanda.
6. Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot l'horari de la prestació dels serveis, que permeti el contacte amb l'empresa tant a les persones usuàries com als professionals. Així com garantir l'atenció administrativa de dilluns a divendres de 8h a 19h i guàrdies de cap de setmana.
7. Realització de les tasques encarregades i establertes en el pla d'acords individual de la persona usuària. La persona professional adscrita al servei farà compliment dels objectius i de les tasques descrites en els acords de treball, seguint els protocols establerts pel cas.
8. Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
9. Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
10. L'empresa adjudicatària proposarà els protocols d'actuació, així com els protocols ètics dels professionals d'atenció directa i els de comunicació amb altres serveis com la Teleassistència que seran consensuats amb el CCVOC. També es consensuaran els protocols de comunicació amb altres serveis establerts pels responsables municipals dels SSB pels casos en que sigui necessari.
11. L'empresa adjudicatària aplicarà els protocols establerts pel servei del CCVOC.
12. Garantir el subministrament de la informació referent a la prestació del servei: informes, comunicats, etc, en els termes establerts en el contracte.
13. Garantir i facilitar el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats dins dels terminis previstos.
14. Mantenir informats als responsables dels serveis municipals dels SSB amb suficient antelació segons els protocols establerts, per poder donar resposta a qualsevol dubte o reclamació, de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, altres canvis.
15. 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 puguin considerar-se greus o molt greus.
16. Programar i facilitar l'adequat suport tècnic a les persones professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, etc.).
17. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva les coordinacions previstes en el contracte.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

18. Garantir l'ús d'instruments bàsics de gestió informàtica i la seva compatibilitat amb el sistemes informàtics del CCVOC i les altres àrees bàsiques.
19. L'adjudicatari proposarà criteris d'avaluació, indicadors de control seguiment i avaluació que seran consensuats amb el CCVOC.
20. L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar el sistema de control presencial escollit pel CCVOC, així com la despesa que d'aquest se'n deriva i col·laborarà en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial.
21. L'empresa adjudicatària estarà obligat a substituir les coordinadores de gestió i/o coordinadores tècniques en quan es produeixi una baixa voluntària o rescissió del contracte. L'empres adjudicatària estarà obligat a proposar una nova coordinadora tècnica o de gestió en un termini de 15 dies laborals des de la finalització.
22. Gestionar el servei en la forma que li sigui indicada pel Consell Comarcal.
23. Fer ús del servei del sistema de gestió informatitzada JANO, per la gestió i registre de les activitats, incidències, informes, comunicacions, fitxatges de les treballadores o qualsevol altre.
24. Garantir el correcte fitxatge del seu personal mitjançant l'aplicació JANO o mitjançant qualsevol altre sistema que li determini el Consell Comarcal.
25. En el cas de canvi de contractista, planificar i dur a terme un correcte traspàs del servei entre empreses, garantint-ne el servei, essent imprescindible tenir al dia i facilitar a la nova empresa i al Consell Comarcal, tota la informació relativa al personal, serveis que es presten, planificacions, contractes signats, informes, custòdies de claus, i qualsevol altra documentació o informació necessària per a poder prestar el servei.

Aquesta documentació ha d'estar a disposició del Consell Comarcal, en el termini, forma i sistema que determini el Consell Comarcal.

2.3 HORARI DEL SERVEI

2.4.1 Unitat de mesura dels serveis de cura

A efectes d'assignació i facturació, la unitat de mesura d'aquests serveis serà el temps efectiu de prestació de l'atenció establerta a la persona o família, que es computarà per hores senceres de 60 minuts i, a partir de la primera hora/dia, es podrà incrementar en fraccions de mitja hora o quart d'hora.

El casos que en el moment de l'adjudicació siguin inferiors als 60 minuts, es procedirà tal i com s'estableix als protocols del servei del CCVOC.

El preu/hora establert per a la realització d'aquesta prestació en condicions òptimes, inclou les activitats i recursos necessaris com: desplaçaments, transport, formació, coordinació amb els diferents agents, supervisió, esmorzars, pauses pel descans, els temps de treball de suport per l'execució adequada del servei i la seva gestió.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

2.4.2 Horaris de prestació dels serveis

L'empresa adjudicatària garantirà l'atenció de les persones usuàries en les activitats de la vida quotidiana i l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar en la prestació del servei, en els horaris següents:

- Horari del SAD:
 - a) Jornada ordinària: de dilluns a divendres les 07:00 a les 21:00
 - b) Jornada extraordinària: de dissabtes, diumenges, festius i nocturn.
- El servei d'auxiliar de la llar (SALL) es prestarà íntegrament en hores diürnes (de 8h a 18h) de dilluns a divendres.
- Els Serveis d'urgències: degut a la situació crítica de la persona usuària, s'ha de donar resposta en un termini de 48 hores. S'entén com a urgències les altes hospitalàries crítiques, intervencions urgents del/la cuidador/a principal, i les que puguin determinar-se com a tal per la comissió de seguiment.

Els Serveis Socials Bàsics, procurarà assignar les hores d'atenció dins de la jornada laboral ordinària dels professionals per tal de fomentar les jornades senceres dels/les professionals d'atenció directa.

La empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei en l'horari assignat. L'empresa adjudicatària tindrà en compte alternatives per cobrir els serveis a les franges horàries de més demanda.

2.4.3 Bandes horàries

El/la tècnica de SSB indicarà a l'empresa adjudicatària, la banda horària recomanada d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la seva planificació a l'hora de fixar l'horari concret de la prestació del servei.

Per tal de fixar l'horari de la prestació del servei, l'empresa i el/la tècnic/a de SSB tindran en compte la necessitat de delimitar l'horari de realització de les següents tasques:

- Ajudar a llevar-se: Entre les 8h i les 10h
- Ajudar a dinar: Entre les 13h a les 15h
- Ajudar a sopar: Entre les 19h i les 21h
- Ajudar a allitar-se: Entre les 20h i les 21h.

Si no es produeix cap circumstància que ho desaconselli, l'empresa tindrà llibertat per organitzar i concretar els horaris de prestació del servei. Circumstàncies degudament



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

motivades poden aconsellar tancar totalment o parcial l' horari proposat pel professional referent del cas del centre de serveis socials, d' acord amb els dos supòsits següents:

- a) Horari a programar per l' empresa: l' horari de cada servei el fixarà l' empresa d' acord amb les necessitats del servei, amb la delimitació horària de les tasques esmentades anteriorment, i amb la disponibilitat prevista del personal d' atenció necessari per prestar l' atenció domiciliària, tenint en compte també les preferències de la persona usuària i la proposta realitzada, en el seu cas, pel tècnic/a de SSB.
- b) Horari tancat: en cas que ho consideri estrictament necessari per les característiques concretes del servei o de la persona atesa, el treballador social referent del cas podrà proposar un horari tancat. Aquest haurà d' estar degudament justificat. En aquest cas, l' empresa haurà de respectar l' horari proposat pel tècnic/a de SSB. El CCVOC es reserva el dret d' establir en quins casos es considera horari tancat segons marca el Protocol del SAD Comarcal.

2.5 COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE CCVOC, SSB, EMPRESA/ES ADJUDICATARI/ES I PERSONA USUÀRIA

2.5.1 Coordinació a nivell directiu

La Cap de l'Àrea del Consell Comarcal serà la encarregada de la coordinació general a nivell directiu necessària per al bon funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària designarà un representat que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment, del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

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.

2.5.2 Coordinació a nivell de gestió

El/la Coordinador/a del SAD Comarcal serà l'encarregat/da del seguiment continuat del servei, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei, amb previsió de coordinacions mensuals, i les que es considerin necessàries pel bon funcionament del servei.

L'operador del servei designarà un/a Responsable de Servei, que amb el/la Coordinador/a del SAD Comarcal, vetllaran pel seguiment de les clàusules del contracte. Correspondrà en aquest apartat el seguiment de les clàusules del contracte pel que fa a la gestió i els compromisos tècnics: en quant al seguiment, avaluació, supervisió i control, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei, d'acord amb el contracte i els protocols establerts pel servei.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Aquest seguiment serà traslladat a la Comissió de Seguiment que es crearà a tal efecte i que es defineix en el Reglament.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, d'un sistema que actualitzi en temps real els procediments i indicadors de qualitat i que el CCVOC validi i pugui accedir a través del software des gestió que donin compte del seguiment de l'atenció i la gestió del servei, aportant el màxim valor públic.

2.5.3 Coordinació tècnica del servei

Els/les tècnics/iques dels SSB de cada municipi seran els/les encarregades de la coordinació tècnica del servei.

L'adjudicatari/ries destinaran, per a les tasques de coordinació tècnica del servei, el personal necessari per a garantir-ne el bon funcionament, tal i com indica la clàusula de Personal d'aquest Plec.

El/la Coordinadora/a del SAD Comarcal ha d'estar informat/da de tots els assumptes relacionats amb la coordinació tècnica del servei per tal de donar suport, seguiment, i vetllar pel bon funcionament del servei.

Per al seguiment dels serveis es realitzaran coordinacions tècniques periòdiques a determinar pel CCVOC segons les necessitats del servei de cada territori.

S' 'establiran les coordinacions segons les necessitats.

2.5.4 Comunicacions entre empresa i SSB.

Per a les comunicacions sobre els casos, s'aplicaran els protocols del servei del SAD aprovats pel CCVOC.

L'aplicació informàtica de gestió de l'empresa adjudicatària contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient per a que els professionals dels SSB tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

No obstant, davant de circumstàncies extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis on cal l'aprovació dels SSB o discrepàncies en algun criteri, el referent municipal de SSB i el coordinador tècnic es coordinaran directament (informàticament, per telèfon o, si és necessari, presencialment), per tal de resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer.

2.5.5 Comunicacions entre empresa i persona usuària.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Per a les comunicacions entre empresa adjudicatària i persones usuàries, s'aplicaran els protocols del servei del SAD aprovats pel CCVOC.

La freqüència mínima del seguiment serà d'una acció de seguiment semestral (per tant, dues accions anuals). Una de les dues accions anuals de seguiment haurà de ser una visita del personal de coordinació tècnica al domicili. L'altre acció de seguiment podrà ser una trucada de seguiment telefònic, si no hi ha circumstàncies específiques que aconsellin la visita domiciliària.

2.6 PERSONAL

2.6.1 Titulació del personal

El personal que l'adjudicatari destini a la prestació del serveis d'atenció personal haurà d'acreditar la titulació dels professional d'atenció directa, la qual ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la normativa vigent. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

2.6.2 Personal necessari

L'empresa disposarà dels treballadors d'atenció directa necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinadors tècnics i de gestió per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

- ❖ La ràtio de càlcul és un màxim de 100 persones usuàries, amb l'objectiu de realitzar la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris, realitzar el suport tècnic a les treballadores d'atenció directa, fomentar i establir els circuits per realitzar les coordinacions amb les treballadores, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat, avaluar i controlar el nivell d'incidències que es puguin donar.
- ❖ La ràtio de càlcul és un màxim de un/a coordinador/a de gestió, per dos coordinadors/es tècnic/ques a jornada completa.
- ❖ La ubicació del personal de coordinació tècnic serà on estableixi el CCVOC, tenint en compte que la presència al territori varia segons les necessitats de cada municipi.

2.6.2.1 Coordinador/a tècnic/a

L'empresa adjudicatària haurà de contractar coordinadors/es tècnics/ques, en els següents termes:

- ❖ El personal de coordinació tècnica que realitzi les tasques de seguiment de la prestació dels serveis, haurà de disposar de la titulació que garanteixi la seva capacitat, amb formació i/o experiència en les funcions pròpies de coordinació.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Realitza la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/as i realitza el recolzament tècnic als treballadors/es familiars. Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació del ' equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Les seves funcions principals seran les següents:

1. La funció principal serà la del seguiment del servei (El personal tècnic de SSB serà el responsable del seguiment de cada cas).
2. Realitzar les visites de presentació del servei.
3. Realitzar la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries.
4. Realitzar el recolzament tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa.
5. Fomentar i establir els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
6. Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
7. Avaluar la satisfacció dels persones usuàries.
8. Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
9. Haurà de tenir coneixement directe dels casos, així com les característiques del servei a prestar.
10. Conèixer el pla de treball de la persona usuària l'evolució dels cas i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal, les visites i trucades de seguiment, etc.
11. Garantir les reunions de seguiment acordades i realitzar els informes de seguiment amb la periodicitat i condicions establertes.
12. Realitzar les visites a domicili de seguiment.
13. Realitzar les trucades de seguiment.
14. Realitzar els informes de cada seguiment. S'haurà de fer un informe del resultat de cada seguiment ordinari presencial. Els informes hauran d'estar disponibles i consultables a l'aplicació de gestió del servei de l'empresa, a la que tindran accés el CCVOC i les persones que es designin.
15. Realitzar valoracions i propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
16. Comunicar qualsevol alteració del servei, segons les indicacions o protocols establerts.
17. Estar informat de tot allò rellevant que els professionals d'atenció registrin en els dispositius mòbils durant el desenvolupament del servei (tasques que no s'han pogut realitzar, observacions sobre l'estat o evolució de la persona usuària, etc.)
18. Resoldre els problemes i incidències que es plantegin.
19. Garantir i justificar les corresponents actuacions de suport tècnic a les seves professionals que desenvolupen l'atenció directa (periodicitat de les coordinacions tècniques internes dels professionals de l'empresa, les accions de suport, on es realitzen, temes que s'aborden, quina informació i registres de seguiment s'han documentat, etc.).
20. Coordinar, supervisar i donar suport als professionals d'atenció personal i auxiliars de la llar que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

21. Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats: altes, baixes i modificacions produïdes del servei en els sistemes de control que determini el CCVOC.
22. Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants.
23. Adequar, el màxim possible, el perfil del professional d'atenció a la persona usuària.
24. Fer les presentacions dels serveis als domicilis de les persones ateses.
25. Vigilar el compliment del drets dels persones usuàries del servei.
26. Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat a SSB.

2.6.2.2 Coordinador/a de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de contractar coordinadors/es de gestió, en els següents termes:

- ❖ El personal de coordinació de gestió haurà de disposar de la titulació que garanteixi la seva capacitat, amb formació i/o experiència en les funcions pròpies de coordinació.

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

Les seves funcions principals seran les següents:

1. Organitzar els serveis
2. Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/es.
3. Realitzar les trucades telefòniques als SSB, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
4. Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals.
5. Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
6. Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
7. Informar a SSB de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
8. Informar als usuaris/es o familiars de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
9. Comunicar a la Direcció de l'empresa totes les incidències produïdes.
10. Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/res tècnics/ques, treballadors/es familiars, auxiliars de geriatría en domicili i auxiliars de neteja.
11. Realitzar la facturació i els albarans.
12. Realitzar el control d'hores, tant dels/de les treballadors/es familiars, dels i les auxiliars de geriatría en domicili i dels i les auxiliars de neteja.
13. Garantir el compliment del protocol del 80% de la recepció de trucades.

2.6.2.3 Treballadora familiar / T. especialista d'atenció sociosanitària / Auxiliar Geriatria

- ❖ Els treballadors d'atenció personal realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.
- ❖ En cap cas aquests/es professionals podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.
- ❖ Els professionals que realitzaran el servei d'Atenció Personal, hauran d'estar en possessió de la titulació definida per la normativa vigent.
- ❖ L'empresa haurà de vetllar perquè hi hagi personal amb formació variada per poder atendre les diferents necessitats i/o perfils dels persones usuàries.

Entre les seves funcions, estan les següents:

1. Recolzament en la higiene i cura personal de l'usuari/a. Això inclou rentat corporal complet, en bany, en dutxa o en el llit, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, aplicar cremes, etc
2. Manteniment de l'ordre i la neteja de llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat en el desenvolupament de les tasques d'atenció a la persona.
3. Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.
4. Cura i control de l'alimentació: Suport per a la realització de petites compres organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
5. Control de la medicació, seguint la pauta de prescripció mèdica.
(seguiment de la salut, educació sociosanitària, ajuda fisicomotriu, petites cures....) i sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
6. Mobilització i transferència dintre de la llar. Ajudar a aixecar-se i posar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de l'usuari/ària per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes.
7. Utilització d'ajudes tècniques en el cas de que l'usuari/a ho requereixi.
8. 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
9. Observació, detecció i informació de possibles, canvis en les necessitats de la persona usuària o situacions de risc a l'entorn de la mateixa i dels seus cuidadors.
10. Companyia, tant a 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.
11. 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.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

12. Suport als cuidadors, suplint, ajudant, motivant, proporcionant descans i alliberant de temps a la família.
13. Formar i educar als beneficiaris del servei i al seu entorn cuidador en l'aprenentatge referit a processos d'adquisició i/o recuperació de d'hàbits relacionats amb la cura personal.
14. Formar i educar als beneficiaris del servei i al seu entorn cuidador en l'atenció i cura a la infància, persones grans, persones en situació de dependència, persones amb problemàtiques de salut mental, persones amb problemàtiques d'hàbits tòxics, etc.
15. Formar i educar als beneficiaris del servei i al seu entorn cuidador l'aprenentatge referides a processos d'adquisició i/o recuperació de l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura, l'organització i administració de la llar. Supervisió de l'economia domèstica i organització de documentació.
16. Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, ...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
17. D'altres tasques identificades dins del pla de treball de caràcter similar.

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

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

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

- desorientació espacial i temporal.
- hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
- mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- mancances i/ o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- absentisme escolar.
- relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- risc de suïcidi.
- situacions de maltractament.
- descompensacions en salut mental.
- dificultats per gestionar la medicació.
- dificultats per gestionar l'alimentació.
- negligència en la cura i autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat al seu/seva coordinador/a tècnic i, si escau, aquest informi a SSB.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

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

2.6.2.4 Auxiliar de la Llar

El auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides pel tipus de servei de neteja i manteniment de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.

La neteja de la llar és l'activitat destinada a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià.

L'auxiliar de neteja a domicili serà l'encarregat/da de :

- 1) Neteja general de l'habitatge: mobiliari, espais, vaixella
 - 2) Suport per a la bugaderia, planxat de la roba i ordre general de la casa.
 - 3) El professional serà l'encarregat/da de realitzar la neteja a domicili de l'usuari/a, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.
 - 4) D'altres tasques identificades dins del pla de treball de caràcter similar.
- ❖ Tots els serveis d'auxiliar de la llar 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, descrites en les funcions del servei, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti.
 - ❖ Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

2.6.2 Estabilitat i suplències del personal

L'empresa adjudicatària compromet a que existeixi estabilitat de l'equip de treball i es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitat - incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos etc.-El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades per l'adjudicatari.

En el cas d'incapacitat temporal del personal d'atenció directa, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 48 hores.

Quan es produeixi la substitució d'alguna persona treballadora, la empresa facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert tal i com s'estableix als protocols del servei del CCVOC.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, en qualsevol cas assegurant que la comunicació es fa abans de l'inici dels serveis amb el nou/nova professional. S'aplicaran els protocols del servei del CCVOC.

L'empresa adjudicatària també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a banda de la persona usuària, als Serveis Socials Bàsics, al CCVOC per evitar negligències en la prestació del servei.

La mitjana mensual de rotació de la plantilla de treballadors d'atenció personal adscrits 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.

No es podran realitzar per part de l'empresa adjudicatària més de 3 canvis mensuals de professional d'atenció directa en una mateixa persona usuària sense una causa justificada.

2.6.3 Uniformitat i material

L'adjudicatari haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantalons apropiats per la feina amb la corresponent targeta identificativa segons la normativa vigent i consensuada amb el CCVOC. També proporcionarà guants o altre material de protecció quan sigui adient i de conformitat amb els protocols de riscos laborals. L'uniforme haurà de portar el logotip del CCVOC.

Haurà de garantir material d'equips de protecció individual per poder atendre a les persones amb malalties infeccioses.

2.6.4 Pla de Formació

Correspon a l'adjudicatari les funcions de formació permanent, reciclatge, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. Comunicarà anualment al CCVOC els plans formatius previstos adreçats a la formació continua dels professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses. El Pla de Formació haurà de complir amb un mínim de 40 hores anuals per cada professional.

L'empresa adjudicatària presentarà en la seva oferta un pla de formació. Posteriorment cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

L'empresa estarà obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses, i haurà de garantir la



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

diversitat de perfils professionals o formació específica per atendre les diferents tipologies de persones usuàries (formació socioeducativa, salut mental, etc...).

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus treballadors i treballadores la formació complementària necessària per a desenvolupar la seves tasques de manera adient quan la persona atesa estigui en aïllament preventiu o sigui positiva en Cov19 o altres malalties infeccioses.

El CCVOC es reserva el dret d' establir quines formacions es realitzaran dins de l' horari laboral.

2.7 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des del Serveis Socials i el CCVOC, a tots els efectes les persones receptores del servei seran considerades usuàries dels serveis socials.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir el respecte i cura adequat vers la persona usuària com a base de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador. Així mateix, eludirán qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.

L'adjudicatari haurà d'informar expressament als Serveis Socials municipals i al CCVOC a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

L'adjudicatari es compromet a acceptar les normes que dicti el CCVOC per a la identificació i control de personal designat per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis i acomplir amb els protocols de prevenció de riscos laborals.

Les persones usuàries i el seu entorn cuidador hauran de ser informades amb diligència de les característiques del servei, i de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència a l'empresa, a l'ajuntament o al CCVOC segons es determini en cada cas.

2.7.1 Acompanyaments fora del domicili

El cost dels desplaçaments del treballador com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de la persona usuària.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

2.7.2 Privacitat

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 pel beneficiari del servei o el representant legal i es tingui coneixement des dels SSB.

2.7.3 Cessió de claus

És responsabilitat de SSB designar qui tindrà cessió de claus. Es farà la cessió de claus en els termes previstos en els protocols aprovats pel CCVOC o SSB per aquest efecte. La cessió de claus haurà de figurar en el pacte de prestació del servei. L'autorització haurà de ser per escrit i signada i indicarà, si s'escau, les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i haurà de comunicar a SSB que té la seva possessió a través del programa informàtic de gestió i del lliurament de còpia de l'autorització de la cessió, si escau.

Quant hi hagi el cessament del servei l'empresa adjudicatària retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment.

2.7.4 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 la persona usuària, de qualsevol mena. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

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

El treballador podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei i es realitzi en els termes acordats amb els SSB.

2.7.5 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 el qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies laborals.

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



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades segons el Protocol del servei han de posar-se en coneixement de SSB i CCVOC de manera immediata.

S'informarà al CCVOC en el termes previstos en el present plec, del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. El CCVOC i SSB tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica de l'empresa de forma immediata.

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

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient, establerta pel Protocol del servei. L'empresa en tots els casos registrarà i comunicarà aquesta incidència.

Quan hi hagi una anul·lació de servei amb un avís de menys de 48 hores, des de que la persona atesa o família ha avisat a l'empresa adjudicatària, el servei serà facturable.

2.8 SEGURETAT I SALUT LABORAL

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

Igualment serà obligació de l'empresa la vigilància en el compliment de les mesures que per a la prevenció en aquesta matèria s'adoptin. L'adjudicatari prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent

En cap cas, el personal de la empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb el CCVOC.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part del CCVOC del compliment d'aquells requisits.

2.8.1 Protecció de riscos laborals

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (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 així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

L'adjudicatari haurà de lliurar en el termini de cinc (5) dies naturals, a comptar des de l'endemà de la notificació de l'adjudicació, un Pla de Seguretat i Salut per a l'execució del contracte, que haurà de contemplar, com a mínim, els següents apartats:

- Riscos professionals possibles en els treballs de desmantellament i d'instal·lació.
- Condicions dels mitjans de protecció personal i col·lectiva.
- Equips de protecció personal i equips de protecció col·lectiva.
- Serveis de prevenció.
- Instal·lacions mèdiques.

Prèviament a l'inici dels treballs, el contractista informará als treballadors/es adscrits a l'execució del contracte sobre les mesures de seguretat preventives.

En tot cas, la realització de les tasques incloses a l'objecte del contracte haurà d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que 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.

2.9 SISTEMES D' INFORMACIÓ

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

2.9.1 Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

L' empresa adjudicatària haurà de garantir l'atenció telefònica directe als usuaris, amb numero de telèfon gratuït, de dilluns a divendres de 8 del matí a 20 hores del vespre i garantir la resta de les hores un dispositiu gratuït que permeti el contacte entre la persona usuària i l'empresa per garantir un flux adequat de la informació i de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.

La centraleta 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.

S'hauran d'atendre com a mínim el 80% de les trucades entrants.

2.9.2 Software de gestió



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

L'empresa ha de gestionar el servei mitjançant el sistema d'informació i de gestió informatitzada JANO. Utilitza el sistema d'informació i de gestió informatitzada JANO per la gestió del servei, software privat desenvolupat per EMR software. Jano disposa d'un web service obert que permet la interoperabilitat amb altres programes de gestió.

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés directe en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal designat pel CCVOC (professionals dels SS – tècnics i direccions i als responsables del SAD del CCVOC), amb la finalitat de:

- ❖ cercar la informació amb opcions de cerques fàcils i àgils
- ❖ consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- ❖ fer consultes agregades i extreure informes predefinits.
- ❖ verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.
- ❖ Qualsevol informació rellevant per la gestió del servei del SAD.

L' empresa haurà de facilitar l' accés al CCVOC i SSB a qualsevol informació relativa als casos (horaris, planificacions, etc.).

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels sistemes informàtics necessaris pel tractament de la informació, les dades i el registre documental, així com la connexió telemàtica del servei per realitzar una bona gestió i control del servei.

L'aplicació que l'adjudicatari utilitzi per fer la gestió i control del servei haurà de mantenir una base de dades d'informació estructurada o poder replicar-se en una base de dades que es podrà exportar quan ho sol·licitin els responsables dels serveis socials del CCVOC, que programaran una freqüència en que es demanaran les còpies normalment però també podran demanar en ocasions una còpia de la base de dades i l'adjudicatari haurà de proporcionar-la en un màxim de 48 hores.

Aquesta còpia de la base de dades haurà de ser en format ACCESS, SQL SERVER o algun altre que proposi l'adjudicatari i que sigui acceptat pel CCVOC i haurà de tenir com a mínim la informació corresponent a les actuacions realitzades que el CCVOC demani.

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

- ❖ Formació per utilitzar l'aplicació durant el primer mes de posada en marxa del servei a tot el personal designat pel CCVOC que hagi de fer ús de l'aplicació. El CCVOC podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- ❖ Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.
- ❖ La gestió de permisos d'accés.
- ❖ L'empresa elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició del CCVOC.

2.9.3 Sistema de control presencial del treballador



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Serà responsabilitat de l'adjudicatari controlar la presència física (hora d'entrada i sortida) de cadascun dels seus treballadors/es mitjançant un Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) **escollit pel CCVOC** que permeti garantir la monitorització a distància de l'assistència de cadascuna de les persones assignades al contracte, i que permeti acreditar diàriament als responsables del CCVOC el compliment d'aquesta assistència (a més a més de facilitar la confecció dels resums d'hores d'assistència del personal ("temps de servei efectiu en el propi domicili") que sol·licitin els responsables del CCVOC, ja siguin diaris, setmanals i mensuals, tant per cada usuari/ària atès, com per cada professional que intervingui).

Aquest sistema de control presencial i de hores ha de ser una eina disponible en el mercat (solució Software as Service) i que sigui subministrat per una empresa externa especialitzada en sistemes de informació, **i per tant, no un sistema propi d'una empresa prestadora de SAD**. Aquest sistema haurà d'estar facilitat per una empresa de sistemes de informació externa independent, no vinculada a cap empresa prestadora de serveis o grup empresarial prestador de serveis que opti a la licitació del servei objecte del contracte, que permeti garantir la integritat, independència i fiabilitat en el tractament d'aquestes dades.

El SICH a implantar ha de ser totalment transparent i ha de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres de forma similar, tant als responsables de l'Administració, com als responsables de les empreses adjudicatàries prestadores dels SAD. Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents prestacions:

El SICH a implantar ha de ser totalment transparent i ha de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres de forma similar, tant als responsables de l'Administració, com als responsables de les empreses adjudicatàries prestadores dels SAD. Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents prestacions:

- Una base de dades resident a internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 hores / 365 dies de l'any, que permeti accedir a les dades i consultes des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via internet – que mostri tots els registres d'entrada i sortida de cada treballador/a a temps real, actualitzats de forma constant.
- Els fitxatges d'entrada i de sortida en cada domicili dels usuaris/àries hauran de realitzar-se mitjançant qualsevol sistema de registre que no impliqui cap cost per a l'usuari/ària ni cap cost per l'Administració i que incorpori, com a mínim, la possibilitat del registre mitjançant trucades de telèfon des dels terminals fixes o mòbils dels propis usuaris en els seus domicilis on es presti el servei.
- Amb la possibilitat d'establir planificacions prèvies (periòdiques i puntuals) de serveis a prestar individualment de cadascun dels/ de les treballadors/es en cada domicili del usuari/ària, d'acord al seu horari diari previst i planificat; amb l'opció de poder facilitar una interface diària amb les dades de les pròpies aplicacions de gestió i planificació del SAD que disposin les empreses adjudicatàries del SAD per gestionar el seu personal i els serveis a atendre.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

- d) Amb possibilitat també de controlar serveis no planificats de prestació SAD (urgències d'última hora, etc.)
- e) Amb la possibilitat de generar alertes/alarmes (preavisos on-line que una determinada planificació d'entrada i/o sortida d'un/a treballador/a en un domicili d'usuari concret, no s'ha complert dins d'un marge de temps prudencial (exemple: 30 minuts), i per tant, en cas de no assistència d'un/una treballador/a en un temps mínim convenient i determinat dins la seva planificació, dita alarma permeti facilitar una immediata detecció a temps de la no assistència d'aquest/a al domicili de l'usuari/ària dintre del temps previst, i permeti al supervisor i coordinador del personal de les empreses adjudicatàries poder establir mesures correctores per a substituir el personal que no assisteix al seu servei planificat (baixes imprevistes) en el menor temps possible i faciliti que el SAD no es deixi de prestar o es presti amb un mínims necessaris.
- f) Amb la possibilitat de registrar de forma fàcil possibles comentaris i explicacions ("notes") a temps real i on-line per part dels supervisors i responsables de les empreses adjudicatàries de SAD sobre possibles alteracions/modificacions puntuals del servei o altres situacions que es puguin produir en els registres del personal en els domicilis dels usuaris/àries sobre les pròpies planificacions o marcatges concrets de cada SAD (permetent inclús adjuntar un document PDF amb informació addicional sobre la modificació puntual del SAD), així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels responsables de l'Administració.
- g) Amb la possibilitat de verificar de forma fàcil la veracitat i autenticitat dels registres/marcats, mitjançant la identificació prèvia del personal corresponent, a través d'una gravació d'àudio (en la qual respongui a preguntes concretes que es desitgin formular per part de l'Administració).
- h) Amb la possibilitat d'exportació immediata de totes les dades i registres a fulls de càlcul, a més a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total de serveis atesos, hores de dedicació de SAD prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar (ja sigui per a cadascun o per grups de diversos usuaris/àries, personal, dies de la setmana, mesos, horaris diürns i nocturns, o zones d'actuació, etc.). En definitiva, una Interface de consulta que faciliti la confecció dels resums de serveis atesos i d'hores de dedicació reals efectuats dels SAD contractats que sol·licitin els responsables de l'Administració, segons les seves necessitats de seguiment i control del nivell d'execució del servei.
- i) Amb la integració amb una central de comunicació d'incidències/deficiències relatives al servei, que permeti una ràpida i eficaç comunicació d'incidències/deficiències relatives al servei per part del personal de l'Administració en cada domicili dels usuaris/àries dirigides als supervisors i responsables de les empreses adjudicatàries de SAD, que faciliti un adequat seguiment del procés i estat en que es troba la resolució de la incidència comunicada, així com del temps transcorregut per a la seva efectiva resolució.
- j) Amb la possibilitat de disposar de indicadors de qualitat percebuda del servei (avaluacions sobre el nivell de satisfacció del servei, en base a enquestes sintètiques i estructurades) per part del personal i responsables que autoritzi l'Administració.
- k) Amb la possibilitat de disposar d'un Quadre de Comandament Integral, que indiqui de forma resumida i gràfica un resum d'indicadors (serveis atesos, hores prestades,



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

incidències resoltes i temps de resolució, qualitat percebuda) que es consideri rellevant per part dels responsables de l'Administració per a un període de temps a escollir, a més a més de representar els canvis de tendència respecte a indicadors de períodes anteriors.

El personal d' intervenció de l'empresa adjudicatària de SAD hauran de trobar-se cada dia de forma puntual al domicili de l'usuari/ària i complir l'horari establert per al seu servei assignat, ja sigui un servei planificat o no planificat (urgent), efectuant una comunicació telefònica pertinent de la seva assistència (una trucada gratuïta per l' usuari/a, tant a l'entrar com al sortir, de cada domicili de l'usuari mitjançant el terminal telefònic que disposi el propi usuari/ària).

El CCVOC es reserva el dret de retribuir les hores realment prestades i justificades a cada usuari/ària (mitjançant el SICH implantat) d' acord amb el preu hora mig resultant de l' oferta adjudicada, sempre que es compleixi el temps mínim efectiu en el domicili. Per tant, l' adjudicatari, a més de no poder facturar i cobrar aquells serveis no justificats (hores no prestades), podria tenir que respondre davant dels responsables del CCVOC per l' incompliment significatiu i injustificat dels serveis d' atenció domiciliària sol·licitats per els Serveis Socials i planificats per l' adjudicatari per a cada usuari/ària.

Per aquells casos extraordinaris de serveis prestats a usuaris/àries que no disposin de telèfon fix al domicili, i per aquells serveis de recollida o acompanyament (que no es pugui disposar de les dues trucades per servei: entrada i sortida), l' empresa adjudicatària i el CCVOC establiran d' altres mesures alternatives per a la seva justificació.

L' adjudicatari disposarà d' un mes de de l' inici del contracte per a instal·lar i garantir l' adequat funcionament del sistema de control presencial escollit pel CCVOC (per tal d' unificar un mateix sistema de control, i garantir una recollida més senzilla i precisa d'hores de dedicació a casa usuari/ària), que servirà de base per a la facturació mensual de les hores realment justificades ("prestades", i per tant, "facturables") a partir de la seva instal·lació.

El cost d' utilització del SICH escollit pel CCVOC està inclòs dins del pressupost de licitació i de la proposició econòmica de l' adjudicatari, i per tant, haurà de ser assumit íntegrament per l' empresa adjudicatària. L' adjudicatari haurà de pagar mensualment el cost de les hores controlades per al SICH que hagi elegit el CCVOC, per implementar. Explotar, i mantenir aquest sistema de control, mitjançant la presentació d' una factura mensual per part de la empresa subministradora els SICH directament a l' adjudicatari. El cost sense IVA repercutible a l' adjudicatari per la utilització de l' esmentat SICH serà de 0.1 € per cada hora de servei a controlar.

Els imports corresponents a aquesta utilització i explotació del SICH esmentat, conformaran una part de les despeses generals de les empreses adjudicatàries, i per tant, haurà de ser inclosa en els seus propis escandalls i desglossament de partides de costos, formant part de l'import total de les seves proposicions econòmiques.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

2.9.4 Dispositius electrònics

Tot el personal de coordinació tècnica haurà de disposar de smartphone, per estar en contacte tant amb les professionals d'atenció directe, SSB, com de les persones usuàries corresponents per rati (fer i rebre trucades i app d'ubicació). L'objectiu és facilitar la comunicació amb la professional referent del servei així com la millora qualitativa a partir de la proximitat que les eines digitals i de comunicació poden aportar.

També hauran de disposar d'ordinadors portàtils, i qualsevol altre aparell electrònic, per tal de poder treballar al territori.

Els/les professionals d'atenció directa han de disposar d'un smartphone que permeti estar en contacte permanent amb l'entitat adjudicatària per tal d'informar sobre les incidències que afectin al servei.; fer i rebre trucades i app d'ubicació.

L'organització podrà comunicar a través dels dispositius mòbils la planificació; agenda del dia amb les tasques encomanades; setmana, instruccions, etc. Sense que això substitueixi les coordinacions o acompanyaments presencials amb els/les treballadors/es.

La informació gestionada per aquests dispositius ha d'estar sincronitzada en temps real amb el software de gestió de l'empresa.

2.10 SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

2.10.1 Dades d'activitat

Presentar amb una periodicitat mensual les dades d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei. A més a més, aquestes dades hauran d'incloure indicadors que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableix el plec i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada, així com altres indicadors que el CCVOC sol·liciti.

2.10.2 Seguiment i Avaluació de casos

L'entitat adjudicatària presentarà els informes previstos en el seguiment del serveis.

L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats

2.10.3 Memòria Anual

L'empresa adjudicatària, presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria amb una part agregada dels serveis realitzats i altre amb les dades de cada municipi d'activitat anual relacionada amb les persones usuàries ateses, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme, formacions, i mitjans



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció. Es presentarà en format electrònic i en paper.

2.10.4 Auditoria de qualitat

Es realitzarà anualment una auditoria independent del servei que serà encarregada pel CCVOC a una empresa externa especialitzada.

L'objectiu és avaluar el compliment dels requisits de prestació del servei en base als criteris als Plecs i els compromisos fet per l'empresa a la seva proposta.

Inclourà revisió documental i validació dels resultats d'indicadors presentats al llarg de les coordinacions tècniques, la incorporació de la percepció dels usuaris i la valoració de condicions i clima laboral.

Dels cost d'aquesta auditoria anirà a compte de l'empresa.

2.10.5 Auditoria econòmica

L'empresa adjudicatària, presentarà cada any, abans del 30 de juliol de l'any següent al que es refereix la informació d'una auditoria econòmica que incorpori els comptes d'explotació i de la situació patrimonial en relació a la gestió del servei.

2.11 MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL

El CCVOC podrà de conformitat amb l'establert al TRLCSP la facultat d'impartir les ordres e instruccions que consideri oportunes per vetllar per l'estricta i fidel compliment de les obligacions del contracte

L'activitat realitzada tindrà la finalitat de:

- avaluar la satisfacció dels usuaris,
- avaluar el compliment del que estableix el plec,
- avaluar el compliment dels compromisos que l'empresa ha pres en les seves ofertes.

2.12 RESPONSABILITAT

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en els Ajuntaments ni en el Consell Comarcal. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/ària afectat. L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/res contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

En cas de que l'adjudicatari estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, hauran de comptar amb l'autorització escrita d'aquestes i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'empresa comuniqui prèviament per escrit als Serveis Socials Bàsics i al Consell Comarcal aquells domicilis dels quals disposa d'un joc de claus, i envii una còpia de l'autorització signada per l'usuari.

2.13 PREUS PÚBLICS

Els preus públics per la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària tindran el caràcter d'ingrés comarcal de conformitat amb l'establir a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

Els persones usuàries dels serveis abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança General Reguladora dels preus públics corresponent.

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió del cobrament als persones usuàries en el cas que el CCVOC així ho decideix durant la vigència del contracte.

En el cas que hi hagi un impagament per part de la persona usuària, l'ajuntament serà l'encarregat fer la mediació entre la persona usuària i l'empresa.

2.14 GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

2.14.1 Pla de Qualitat

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

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

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

2.14.2 Protocols d'actuació



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

L'empresa haurà de proposar 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 hauran de ser consensuats amb el CCVOC i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

L'empresa haurà de disposar com a mínim, de protocols d'actuació per:

- Visites de presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili periòdic.
- Seguiment telefònic periòdic.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació al CCVOC i SSB de queixes i suggeriments.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Detecció, comunicació i actuació davant de situacions de risc.
- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Protocol de cessió de claus.
- Protocol de gestió de petites compres.
- Protocol d'actuació en funció de la tipologia de les persones usuàries (gent gran, salut mental; infància en risc, etc)
- Protocol amb els criteris d'assignació dels professionals segons el perfil de l'usuari.
- Protocol sanitari per discriminar les tasques que el personal d'atenció directe pot o no realitzar.
- Protocol d'actuació davant dels casos en aïllament preventiu o positiu en Cov19.
- Codis ètics

L'empresa podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació.

2.14 OBLIGACIONS

2.15.1 Obligacions del CCVOC

1. El CCVOC, com a administració proveïdora d'aquest servei, assumirà la responsabilitat d'establir el procés de selecció, contractació i gestió del SAD, per a tots aquells municipis que s'adhereixin al servei.
2. Garantirà l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
3. Vetllarà pel compliment de l'ordenança reguladora del preu públic comarcal, així com del reglament, de les disposicions de gestió i l'aplicació del preu públic.
4. Revisarà la facturació mensual que li presenti el prestador del servei, la lliurarà als serveis socials i en donarà la conformitat per el seu pagament un cop tingui el vist-i-plau de cada un dels serveis socials.
5. El CCVOC serà el responsable de la difusió i divulgació d'aquest servei comarcal en tot el que faci referència a material escrit, visual, oral, etc. així, doncs qualsevol publicació, jornada, ponència, curs de formació, etc. en el que s'hagi de fer esment o



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

explicació del SAD comarcal del Vallès Occidental, el consell comarcal n'haurà d'estar assabentat i donar-ne el vist-i-plau i ser-hi participi si s'escau.

6. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
7. 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.
8. Sol·licitar a l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

2.15.2 Obligacions dels ajuntaments adherits al SAD Comarcal

1. Acomplir amb el reglament, les disposicions generals i estar subjectes al preu públic del Sad Comarcal.
2. Utilitzar la documentació i els protocols que s'estableixin de comú acord en la Comissió de seguiment que es defineix en el Reglament.
3. Comunicar amb diligència al prestador del servei i al Consell Comarcal de qualsevol incidència, canvi d'horari, baixa, etc.
4. Per poder gaudir del SAD comarcal, l'ajuntament interessat ho haurà de sol·licitar al CCVOC i es farà segons l'establert al Reglament.
5. Qualsevol incidència en el servei, referent al personal que presta el servei, a la prestació pròpiament dita, al circuit, protocols de funcionament, coordinacions, etc. l'ajuntament ho haurà de comunicar directament al tècnic responsable del CCVOC.
6. Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
7. Els ens locals són els responsables d'assignar els casos que hi haurà sessió de claus d'acord amb el protocol que s'estableixi.
8. Els ens locals són els responsables d'assignar els casos que hi haurà sessió de gestió de petites compres d'acord amb el protocol que s'estableixi.
9. Els ens locals són els responsables d'establir els criteris d'accés als serveis, inclòs la informació relativa a l'estat de salut de la persona usuària.

2.15.3 Obligacions de l'adjudicatari

2.15.3.1 Referent a l'organització del servei

1. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació del servei.
2. Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el de condicions administratives. Garantir les altes dels serveis en els terminis establerts.
3. Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats i el pla de treball que s'estableixi, arbitrants els mecanismes



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

oportuns per al seguiment de la gestió i la coordinació dels diferents serveis contractats que es donen en el mateix domicili.

4. En cas de produir-se qualsevol incidència al domicili o a la persona usuària del servei (malaltia, accident, etc.) la professional de l'empresa contractada no abandonarà el domicili fins que les persones properes o responsables es facin càrrec del mateix i avisarà a la Treballadora Social referent del cas.
5. Qualsevol incorporació i/o modificació que pugués produir-se en la plantilla inicialment presentada haurà de ser comunicada al CCVOC.
6. Mantenir informat al responsable del CCVOC, així com als serveis socials bàsics de qualsevol incidència que impedeixi la correcta execució del servei.
7. Reservar, dins l'horari laboral dels treballadors i treballadores familiars, el temps requerit que s'estableixi per ambdues parts per realitzar les coordinacions amb els responsables del seguiment de cada cas.
8. Justificar la prestació dels serveis contractats amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents establerts.
9. Garantir l'ús d'una base de dades i l'ús d'instruments bàsics de gestió informàtica i l'accés del CCVOC i els serveis socials bàsics.
10. Assegurar que l'accés i l'ús a les dades personals dels persones usuàries estan sota les garanties legals que estableix el marc legal vigent de protecció de dades.
11. L'empresa aportarà bimensualment còpies dels butlletins de cotització a la Seguretat Social assenyalant als mateixos el personal que correspongui a la prestació dels serveis contractats.
12. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa, per tal que sigui aprovada pel Consell Comarcal.
13. Assumir la responsabilitat civil que es derivi de la seva gestió com a entitat i dels professionals que prestin els seus serveis en aquestes tasques, així com de la inadequada prestació dels serveis prestats als beneficiaris.
14. Sempre que sigui possible la comunicació entre el Consell Comarcal, els Ajuntaments i el prestador del servei es farà utilitzant tecnologia informàtica.
15. Acomplir les obligacions que es derivin de l'aplicació del preu públic per a la prestació dels serveis d'ajuda a domicili, de les disposicions de gestió i del Reglament de funcionament del Servei d'ajuda a Domicili aprovats pel Consell Comarcal i/o d'altres normes que siguin d'aplicació en la prestació.
16. Facilitar al CCVOC la informació que es sol·liciti en relació amb aquesta contractació.
17. En qualsevol cas, l'adjudicatari estarà obligat a informar de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes i assenyalades en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
18. Afavorir el mercat laboral al territori on es presta el servei, i es consensuaran indicadors de seguiment.

2.15.3.2 Referent al personal



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

19. L'adjudicatari s'encarregarà de les funcions de formació i reciclatge del personal de la seva empresa.
20. L'adjudicatari ha de disposar de professionals amb la capacitat i la formació específica adient per atendre col·lectius amb problemàtiques diverses.
21. Subministrar als seus treballadors i treballadores la roba adequada per prestar el servei, així com el material i utilitatge necessari per complir amb els objectius del servei contractat.
22. Proporcionar al personal al seu càrrec un mitjà de contacte (telèfon mòbil, busca, etc.) que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.
23. Facilitar a les persones responsables del CCVOC i dels ajuntaments la documentació per escrit del treball realitzat segons els formularis i formats (paper i/o electrònic) que s'estableixi.
24. Establir les coordinacions segons l'establert en aquest plec apartats de Coordinacions.
25. Garantir la confidencialitat de les dades a que tingui accés o de les derivades de la prestació del servei.
26. Hauran de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries. Avisar amb temps al CCVOC.
27. L'adjudicatari haurà de complir la legislació vigent en matèria de: contractació, econòmica, riscos laborals, seguretat i higiene, afiliació, alta i cotització i tributaria.

2.15.3.3 Referent a l'inici de l'activitat

28. La empresa facilitarà als serveis socials municipals, abans de l'inici de l'activitat, la relació definitiva de tot el personal que destinarà a la prestació del servei i com queda adscrit a cada municipi.
29. S'haurà de concretar prèviament el format i contingut exacte de la informació: informes, comunicats, etc referent a la prestació del servei.
30. És requisit acreditar el disposar d'una seu dins de la Comarca del Vallès Occidental que permetin desenvolupar les reunions de suport amb el personal per la resolució d'incidències, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits per part dels professionals, i que sigui l'espai referencial de treball per a la coordinació tècnica de la ciutat.

2.16 FACTURACIÓ DEL SERVEI

La unitat de mesura del SAD, a efectes d' assignació i posterior base de facturació mensual, serà l' hora.

La facturació dels serveis prestats es presentarà abans dels dia 5 de cada mes.



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Finalment, el número total d' hores mensuals "justificades" permetran calcular la facturació per part de l' adjudicatari al CCVOC.

La facturació estarà basada en funció del compliment estricte dels serveis realment prestats i justificats (justificació adequada dels "temps de servei": la majoria dels quals es poden inferir a través dels sistema de control presencial que determini el CCVOC, ja que el SICH permet controlar i mesurar de forma objectiva els "temps de servei efectiu en el propi domicili" de cada usuari/ària, a excepció dels serveis per a casos extraordinaris de usuaris/àries sense telèfon, o altres serveis especials: acompanyaments, etc.) que quedarà recollit als protocols interns del servei.

2.17 PROTECCIÓ DE LES DADES PERSONALS

Existeix l'obligatorietat per part de l'empresa concessionària de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, concretament el que es preveu a la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i, al Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, del 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes.

L'empresa concessionària recollirà les dades estrictament necessàries per executar les funcions encomanades a la relació contractual i en qualsevol cas, s'haurà de recollir el consentiment de l'afectat mitjançant un acte afirmatiu clar que manifesti la voluntat per part de l'interessat d'acceptar el tractament de les seves dades personals. L'empresa haurà d'establir les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries i suficients per garantir la integritat de les dades recopilades.

Els responsables i els encarregats del tractament de les dades així com, totes les persones que intervinguin en qualsevol fase del tractament, resten subjectes al deure de confidencialitat i al secret professional. Aquestes obligacions es mantindran un cop finalitzada la relació contractual d'acord amb l'esmentat a l'article 5 de la Llei Orgànica 3/2018. Un cop finalitzada la funció per la qual aquestes dades van ser recopilades, s'establirà la destrucció o bé, la devolució d'aquestes al Consell Comarcal del Vallès Occidental mitjançant un procediment i un canal que ofereixi garanties de seguretat suficients i retorni la informació de forma degudament estructurada.

En el cas d'incompliment o vulneració de qualsevol de les exigències normatives previstes a la Llei Orgànica 3/2018 i al Reglament (UE) 2016/679, s'aplicarà el règim sancionador previst en aquesta llei.

2.18 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D' IMATGE



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon al CCVOC. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon al CCVOC la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

El CCVOC indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatari.

L'adjudicatari es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pel CCVOC per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

2.19 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatari que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels vuit dies naturals previs a l'inici de la nova prestació sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

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

Durant aquest termini l'empresa sortint estarà obligada a:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària amb la relació actualitzada del personal, amb la relació de casos que porta i el calendari concret de la prestació del servei.
- Tornar al CCVOC totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi el CCVOC o entregar-les al nou adjudicatari si el CCVOC ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis dels persones usuàries.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels persones usuàries durant el període transitori de traspàs.

Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis dels persones usuàries.
- 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.

BLOC 3. SERVEI DEL BANC DE DISPOSITUS DE SUPORT DEPENDENCIA (DSD)

3.1 DEFINICIÓ DEL SERVEI

El CCVOC disposa de material de suport a la dependència, aquests dispositius han estat destinats al projecte de préstec de material per als ajuntaments de l'àrea bàsica i s'han utilitzat per donar suport a les persones ateses pel servei d'ajuda a domicili dels municipis.

El servei Banc Dispositius de Suport Dependència (DSD) del Vallès Occidental és un servei totalment gratuït pels usuaris/ries, que té la finalitat de facilitar a les persones, que superin els criteris d'accés definits pel servei, la possibilitat de gaudir durant un temps determinat de material que faciliti el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i amb l'objectiu de que aquestes persones puguin millorar o mantenir el nivell de la seva autonomia al domicili proporcionant una millora en la seva qualitat de vida. El servei inclou suport tècnic qualificat en el procés de valoració i assessorament per a l'adequació de l'entorn.

3.2 OBJECTIU



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

Proporcionar tot un seguit d'aparells a les persones amb dependència per millorar o mantenir el nivell de la seva autonomia al domicili, per tal de compensar i/o facilitar les funcions diàries afectades i millorar la seva qualitat de vida.

Els productes de suport tenen la següent finalitat:

- Prevenir: donar seguretat, evitar caigudes i accidents, evitar lesions a la pell o altres, i especialment, per al manteniment de la salut i per al manteniment de l'autonomia més temps.
- Millorar l'autonomia: compensar o suplir la limitació funcional i facilitar la participació de la persona en l'activitat.
- Facilitar la tasca del cuidador: evitar esforços en la cura de la persona amb discapacitat.

3.3 CARACTERÍSTIQUES

Les característiques principals del servei són les següents:

- ❖ Servei de préstec de forma temporal d'aparells tècnics o ortopèdics.
- ❖ L'aparell es retorna una vegada finalitzat el seu ús o el període establert per gaudir-ne i en permet la seva reutilització.

El servei consta de:

- Lliurament del material de suport, instal·lació, adequació dels ajuts tècnics al domicili, i entrenament en el seu ús.
- Recollida del material un cop donat de baixa el servei per part de l'adjudicatari.
- Emmagatzematge, revisió higienització i manteniment dels ajuts tècnics.

3.4 BENS ADSCRITS

En referència al material, el manteniment, trasllat d'ubicació, emmagatzematge higienització i revisió del material anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Es destinaran els ajuts tècnics a les persones usuàries que els sol·liciti el Consell Comarcal del Vallès, seguint els procediments establerts de funcionament, derivació i seguiment.

L'empresa adjudicatària facilitarà l'inventari o qualsevol altre documentació relativa al DSD quan li sigui requerida.

El CCVOC es reserva la capacitat de decidir la finalització d'aquest servei si ho considera oportú.

3.5 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

A continuació detallem les funcions principals del CCVOC, SSB i empresa adjudicatària.

3.5.1 Funcions del CCVOC

Carretera N-150, km. 15 - 08227 - Terrassa · Tel. 93 727 35 34
ccvoc@ccvoc.cat - consellvallesoccidental.cat



Codi de Verificació



0N52084L6S0Y653B01QA

Servei

Assistència bàsica social

Expedient

817/2023

Document 53442/2023

Referència PAC

2.11.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Quadre de Classificació

G1038. Expedients de concessió de serveis

- 1) Coordinació general del servei
- 2) Realització de la comanda (alta o baixa) a l'empresa adjudicatària
- 3) Facturació del servei

3.5.2 Funcions de SSB

- 1) Valoració de la demanda (barem d' accés i sol·licitud)
- 2) Derivació de la comanda al/la Coordinador/a del CCVOC
- 3) Seguiment del cas

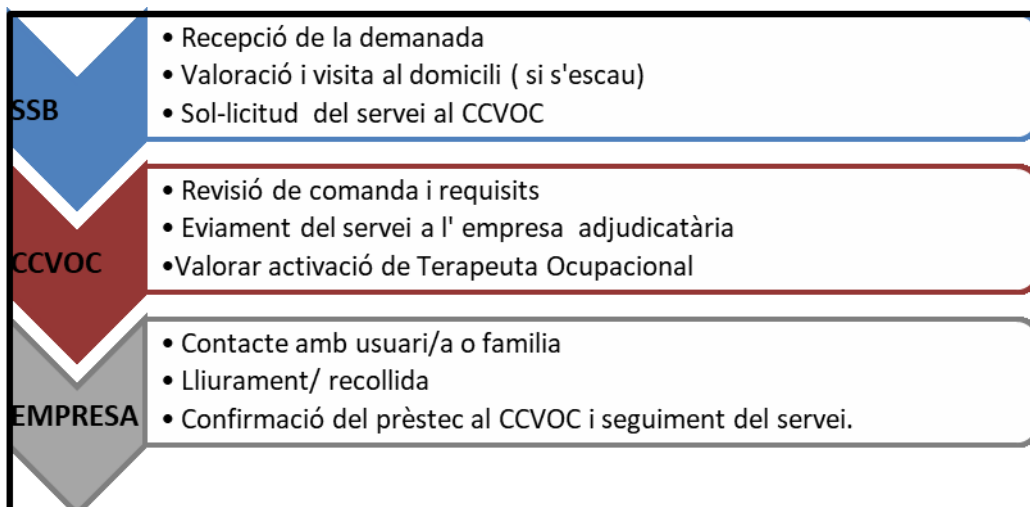
3.5.3 Funcions de l' empresa adjudicatària

- 1) Recepció de la comanda i articulació del servei segons els circuits i protocols establerts pel CCVOC en un màxim de 10 dies hàbils, excepte casos urgents.
- 2) Informar de dates d' entregues o recollides així com de les visites domiciliàries necessàries tant a la persona usuària o família com al CCVOC i SSB.
- 3) Devolució: El coordinador/a tècnic/a elaborarà un informe de diagnòstic i intervenció que lliurarà a l'ens local demandant.
- 4) El contractista haurà de garantir el subministrament de la informació referent als casos dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà el CCVOC.
- 5) Trimestralment, coordinació i presentar d'un informe d'activitats.
- 6) Garantir l' entrega del material en bones condicions de neteja.
- 7) Emmagatzematge , atenció i neteja al magatzem.
- 8) Manteniment i reparació dels ajuts tècnics.

3.6 GESTIÓ DE LA SOL-LICITUD

En relació als criteris d' accés, gestió de la sol·licitud i d' altres aspectes, es troben recollits al Document de valoració d' accés al Banc de DSD del CCVOC”.

En el següent quadre detallem el circuit de derivació d' un servei de DSD:



Quadre 2. Circuit de derivació DSD.

3.7 MAGATZEM

L'adjudicatari haurà de disposar d'un espai en condicions adequades per l'emmagatzematge dels dispositius del DSD i vetllar pel manteniment del mateix en bones condicions d' higiene.

La Tècnica del SAD

La Cap de l'Àrea de Benestar Social

Clara Verdaguer Ribas

Fina Ramoneda González

El Vallès Occidental, a 06 de Juliol de 2023