

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

### **SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DEL MUNICIPI DE SANT JOAN DESPÍ**

## **CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte és la prestació del SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA en el municipi de Sant Joan Despí, que es durà a terme a l'entorn habitual de residència de les persones a les quals els Serveis Socials Bàsics Municipals hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de condicions tècniques.

## **CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PERSONES DESTINATÀRIES**

### **2.1 Definició**

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és un servei públic municipal que ofereix, a persones i famílies residents i empadronades al municipi de Sant Joan Despí, un conjunt organitzat i coordinat d'actuacions que es duen a terme principalment en el domicili de la persona usuària. Van dirigides a proporcionar atenció personal, ajuda a la llar i suport social a persones i famílies amb dificultats per desenvolupar activitats de la vida diària (en endavant, AVD), dificultats d'integració social, en situacions d'infants i adolescents en risc social, risc greu o desamparament o en situacions de dependència i/o discapacitat reconeguda.

El servei inclou les prestacions següents:

- **SERVEI D'ATENCIÓ A LA PERSONA**
- **SERVEI DE NETEJA A LA LLAR**

El servei es diferencia entre:

- SAD Dependència: per a aquells serveis que es presten a ciutadans amb una resolució de la situació de dependència i un Programa individual d'atenció (PIA) elaborat pels Serveis Socials Municipals.
- SAD Social: per a aquells serveis que es presten a la ciutadania sense una resolució de la situació de dependència.

### **2.2 Objectius**

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-los l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i

procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el màxim temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual de les persones usuàries de la prestació, estimulants l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

### **2.3 Persones destinatàries**

- Persones amb reconeixement legal de dependència segons el grau que preveu la implementació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Persones en situació de risc social per manca d'autonomia personal per raó de salut, discapacitat o dependència, que necessiten suport per a les activitats de vida diària (AVD).
- Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat o fragilitat personal o social, amb presència de menors en situació de risc que necessiten una intervenció socioeducativa, preventiva i temporal per millorar hàbits i competències personals i/o familiars i de relació amb l'entorn.

Queden excloses les persones que no constin empadronades en el municipi de Sant Joan Despí, a excepció d'aquelles en situació d'extrema urgència valorada pels serveis socials municipals.

### **CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEIS I TASQUES**

El servei inclou dos tipus de prestacions:

- Servei d'atenció a la persona
- Servei d'auxiliar de la llar

#### **3.1 Servei d'Atenció a la Persona**

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn del cuidador/a.

##### **Tasques a realitzar:**

Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de les persones usuàries així com dels objectius marcats en cada cas pel professional de l'Equip Bàsic de Servei Socials en el pla de treball.

Les tasques a realitzar poden ser de tres tipus:

- Assistencials
- Socioeducatives
- Preventives

##### **Tasques assistencials**

Comprèn totes aquelles activitats, d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana, en el domicili.

- Suporten la higiene i cura personal: inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i d'altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: la compra d'aliments, l'organització del àpat, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Suport per a la realització de petites compres.

- Cura de la salut i control de la medicació: control de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques i sempre que no hi hagi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en què sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització i transferències dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se a llit, caminar i seure així com fer mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona usuària per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físicomotrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona en requereix.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments tant en el domicili com fora, per evitar situacions de soledat i aïllament o facilitació de petites gestions, acompanyaments a visites mèdiques, tramitació de documents i altres a valorar.
- Suport i orientació a les persones cuidadores no professionals en les seves tasques.
- Observar, detectar i informar de situacions de risc de la persona.
- Manteniment de l'ordre i la neteja de la llar en el desenvolupament de les tasques d'atenció a les persones.

### **Tasques socioeducatives**

Comprèn educar en l'adquisició, recuperació, manteniment o millora dels hàbits socials i personals que facilitin a la família o a la persona el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permeti continuar en el seu domicili.

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i les mobilitzacions.

- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'autoobservació del propi estat de salut i atenció als control mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic per als canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Ajuda a l'aprenentatge en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, ús bàsic del telèfon mòbil, estris i productes apropiats per a la neteja.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals...), estimulació de les capacitats de la persona per alenir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques...).
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social (activitats de lleure, centre obert, centres de dia...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.

### **Tasques preventives**

Comprèn la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'un deteriorament personal progressiu o situacions de risc per a infants i adolescents o situacions de violència en el nucli familiar.

Aquestes tasques preventives inclouran:

- L'observació i la detecció de situacions de risc.
- La detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i del seu entorn.
- La descripció i comunicació al professional dels serveis socials del problema o situació detectada.

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 oblits en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- 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.
- Negligència en la cura i autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti, pel que fa a situacions i conductes de risc, haurà de ser comunicat pel personal d'atenció que ho detecti a la coordinació tècnica i, aquesta, al/la professional referent del servei de l'Ajuntament i/o al/la professional referent del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials.

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

### **3.2 Servei d'auxiliar de la llar**

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

#### **Tasques d'assistència a la llar**

- Neteja i ordre a la llar. Netejes de manteniment habituals en una llar com són escombrar el terra i treure la pols, neteja de piques, marbres, inodors, cuina i bany complet, fer el llit, canvi de llençols, i 1 cop al mes vidres i portes.
- Netejes especials com ara despenjar, netejar a rentadora i tornar a penjar cortines, llums del sostre, rajoles de cuina i banys, vidrieres, treure la pols als alts de mobles i armaris.

- No es duren a terme totes les tasques enumerades, sinó únicament aquelles que necessita la persona usuària en aquell moment precís, fixades pels/per les professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Servei Socials, per aconseguir els objectius previstos en cada situació. Mai s'intentarà suplir la persona atesa o la seva família en aquelles tasques que poden fer per si soles.

El servei dins del domicili sempre es farà amb la presència de la persona usuària.

La persona beneficiària del servei periòdic haurà de disposar, i aniran al seu càrrec, dels utensilis i productes necessaris per tal de fer els treballs de neteja.

### **3.3 Tasques excloses**

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

- Atendre altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del Servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escaleres veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

## **CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

### **4.1 Funcions de l'Ajuntament**

Són funcions de l'Ajuntament:

- La 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 reguli.



- La recepció de les persones usuàries potencials, identificació i valoració de les necessitats, realització del diagnòstic i establiment del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- La fixació d'objectius i assignació del servei quant a modalitat, intensitat i franges horàries òptimes establertes en hores i fraccions de 15 minuts i definició del pla de treball a realitzar. La determinació del lloc on es durà a terme la prestació, de l'inici i la durada d'aquesta.
- Si s'escau, la fixació del preu que correspongui segons el barem de copagament que estableixin les ordenances fiscals municipals.
- La tramitació de la comanda, pels mitjans electrònics que determini l'Ajuntament, a l'adjudicatària, on es detallaran horari, durada, objectius i tasques a realitzar. I recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Seguiment i avaluació periòdica dels serveis contractats, adaptació a les necessitats canviants de les persones usuàries i gestió de les baixes del servei.

## **4.2 Funcions de l'adjudicatària**

Són funcions de l'adjudicatària:

### **4.2.1 Recepció i programació dels serveis**

- L'adjudicatària rebrà la comanda amb acusament de recepció per mitjans electrònics mitjançant el full de derivació establert per l'Ajuntament que inclourà l'horari, els objectius, les tasques i d'altres possibles indicacions específiques del servei. En situacions d'urgència, es podrà requerir l'actuació a partir de la comunicació telefònica.
- L'adjudicatària proposarà, mitjançant correu electrònic en els 4 dies naturals següents a la recepció de la comanda, els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions de l'Ajuntament, la data d'inici i el nom de la treballadora.
- L'adjudicatària haurà de vetllar pel perfil professional assignat a cada cas depenent del tipus i modalitat de servei prescrit.
- L'adjudicatària haurà de garantir la comunicació telefònica ininterrompuda les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any per qualsevol incidència o urgència que pugués sortir.
- En els casos valorats com a urgents a judici dels/les professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials, el servei s'iniciarà com a màxim dins les

24 hores posteriors a la seva comunicació o bé en la data d'inici proposada per l'Ajuntament, si aquesta és posterior.

#### **4.2.2 Presentació i inici del servei**

- El/la coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatària farà una primera visita al domicili abans de l'inici del servei, acompanyat/da del/de la professional que farà el servei.
- A l'inici de la prestació es formalitzarà el pacte amb la signatura de la persona usuària i el/la coordinador/a tècnica de l'adjudicatària, i se'n lliurarà una còpia a la persona usuària i una altra als Serveis Socials, en el termini màxim d'una setmana.
- El pacte ha d'indicar les hores i periodicitat del servei, l'horari i duració del servei, els objectius i l'avaluació del servei, les suplències de personal en cas de vacances o malaltia, la possible substitució del/de la treballador/a, la clàusula de protecció de dades personals, el telèfon de contacte i els horaris d'atenció de l'adjudicatària per a qualsevol consulta i/o incidència que la persona usuària vulgui fer, així com també s'informarà del funcionament de marcatge dels treballadors i de les treballadores que aniran al domicili a fer els serveis.
- Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el contracte de prestació de serveis. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i pel/per la coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatària.
- En el casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del contracte de prestació de serveis, que s'haurà de fer en un termini màxim de 7 dies.
- Si durant la prestació del servei s'observa que concorre alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.
- En els casos educatius o per decisió de la referent de l'Equip Bàsic de Serveis Socials, l'adjudicatària proposarà la treballadora que assumirà el cas i podrà ser la referent de serveis socials la que farà la presentació, que serà al domicili o a les dependències municipals. En aquests casos, l'adjudicatària li facilitarà a la mateixa professional el contracte per fer-lo signar el dia de la presentació.
- En els serveis de neteja, la presentació del servei i la signatura del contracte sempre anirà a càrrec de l'adjudicatària, llevat que des de serveis socials es manifesti el contrari.

#### **4.2.3. Seguiment i supervisió dels serveis**

L'adjudicatària té l'obligació de fer un seguiment directe dels serveis, vetllant pel compliment de l'encàrrec i la seva qualitat.

El/la coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatària serà responsable de:

- Fer les visites de presentació.
- Fer les visites de seguiment.
- Fer les trucades de seguiment (com a mínim 1 a l'any)
- Fer els informes de cada seguiment.
- Fer complir els objectius específics de treball i avaluar-los mensualment.
- Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats a partir de la informació que aportin els/les professionals d'atenció personal i de les visites i trucades de seguiment.
- Estar informat/da de tot allò rellevant que els/les professionals d'atenció directa efectuïn durant el desenvolupament del servei (tasques que no s'han pogut realitzar, observacions sobre l'estat o evolució de la persona usuària, etc.).
- Resoldre els problemes i incidències, queixes i suggeriments que es plantegin.
- Mantenir informat al/a la tècnic/a referent municipal del Servei d'Atenció a Domicili de les incidències i qüestions rellevants, a banda d'informar de manera immediata de qualsevol incidència important i urgent tant a ell/ella i/o al Departament responsable del contracte.
- Comunicar totes les baixes i incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- Coordinar, supervisar i donar suport els/les professionals d'atenció a la persona i auxiliar de neteja d'ajuda a domicili que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball.
- Facilitar les dades estadístiques d'activitat del SAD necessàries per complementar els reculls de memòries d'actuació de cada any natural.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li prestin a una mateixa persona usuària.

Es faran visites puntuals al domicili quan ho requereixin les circumstàncies tant per avaluar el funcionament del servei com per resoldre qualsevol conflicte que s'hagi pogut generar respecte al servei.

#### **4.2.4 Coordinacions i comunicacions pels casos**

L'aplicació informàtica de gestió de l'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.

L'adjudicatària té l'obligació de comunicar directament a l'Ajuntament qualsevol alteració en la prestació del servei que afecti als acords recollits en el contracte de servei amb la persona usuària i específicament els referits a canvis en la programació, anul·lacions de serveis, realització de serveis no programats, ampliació o disminució del temps realitzat en un servei programat.

L'adjudicatària podrà fer propostes a l'Ajuntament de modificació de les condicions de prestació del servei acordat amb la persona usuària, especialment les referides a les tasques, la freqüència i els horaris o el/la professional adscrit al servei, quan es detectin canvis en la situació de la persona usuària que agreugin o disminueixen les necessitats d'atenció. Per dur a terme aquestes modificacions es requerirà l'informe favorable dels/les professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials a través de la referent municipal del SAD.

Qualsevol incidència greu relacionada amb situacions de risc o que afectin la seguretat de la persona usuària o del/de la treballador/a haurà de ser comunicada immediatament a la referent municipal del SAD i/o al Departament de Serveis Socials

El servei es considerarà interromput temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili per raons voluntàries –vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com pot ser l'hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

### **4.3 HORARI DEL SERVEI**

#### **4.3.1 Horari habitual**

La franja horària en què cal garantir el servei serà de dilluns a divendres de 7 a 22 hores, i els dissabtes de 8 a 15 hores. En aquesta franja horària, l'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de més concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

Els/les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social indicaran a l'adjudicatària la banda horària recomanada d'acord amb 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'adjudicatària i el/la professional de l'Equip Bàsic d'Atenció Social tindran en compte la necessitat de delimitar els horaris de realització de les següents tasques:

- Ajudar a llevar-se: abans de les 10.30 h.
- Ajudar a allitar-se: de 20 a 22 h.
- Ajudar a dinar: de 13 a 15h.
- Ajudar a sopar: de 19.30 a 21.30h.

#### **4.3.2 Horaris especials**

Es considera horari nocturn els serveis que es facin entre les 22 hores i les 7 hores. Les hores festives són les que es fan els dissabtes a partir de les 15 hores, en diumenges i festius, segons calendari laboral vigent i festivitats del calendari local de Sant Joan Despí.

Els serveis en horaris especials només es prescriuran en casos excepcionals, quan es donin les condicions determinades per l'Ajuntament i els serveis siguin urgents, necessaris i inajornables.

Del volum total d'hores anuals de prestació de serveis d'atenció personal, s'estima que fins a un 1% podrà ser prestat en horari nocturn o festiu. La modificació dels tipus de servei que es prestin a les persones usuàries, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'adjudicatària com a mínim 48 hores abans de la prestació del servei.

En cap cas les hores del servei de neteja del domicili es prestaran en horaris nocturns i/o festius.

#### **4.3.3 Durada dels serveis**

El servei a efectes d'assignació serà de 60 minuts, en el que hi és inclòs el desplaçament que mai podrà ser superior a 10 minuts per servei. En el cas de serveis de més de 60 minuts, igualment el desplaçament mai podrà ser superior a 10 minuts.

El preu hora inclou totes les despeses de formació, coordinació, supervisió i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.

Es prescriuran serveis (torns de presència de professionals al domicili) en unitats mínimes d'una hora a les que es podran afegir fraccions mínimes d'un quart d'hora. En aquest cas, si es tracta de fraccions de quinze minuts es pagarà el 25% del preu unitari ofert, si es tracta de trenta minuts es pagarà el 50% del preu unitari ofert.

### **CLÀUSULA 5. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

#### **5.1 Servei**

L'adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones indicades des de l'Equip Bàsic de Serveis Socials de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'adjudicatària i els seus/ves treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'Ajuntament. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els temes de servei que l'afecten, ajustar el servei a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador.

Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei. L'adjudicatària haurà d'informar, a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació dels serveis.

L'adjudicatària 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 desenvolupar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

## **5.2 Informació**

Les persones usuàries i el seu entorn cuidador hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en els horaris, el personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o al servei municipal corresponent. Els canvis -sempre que no ho impedeixi la seva urgència- es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.

Les persones usuàries i el seu entorn cuidador hauran d'estar informades dels projectes que es porten a terme en el municipi que poden afavorir millores en la seva qualitat de vida. Per això, l'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatària un resum actualitzat dels projectes per tal que les treballadores els puguin conèixer i incidir en la participació en aquests, i promourà sessions informatives presencials a les treballadores per informar-les directament i contestar i resoldre les preguntes i dubtes que puguin tenir al respecte.

## **5.3 Desplaçaments**

Els cost dels desplaçaments de servei a servei aniran a càrrec de l'adjudicatària.

El cost dels desplaçaments del/la professional d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de la persona beneficiària del servei.

Tot acompanyament a la persona usuària s'haurà de fer a peu, en transport públic o en taxi. Mai s'utilitzaran els vehicles privats de les professionals o de l'empresa.

## **5.4 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, que s'estima en 24 hores. L'adjudicatària registrarà i comunicarà aquesta incidència. En cas d'anul·lació de serveis per causes –voluntàries o involuntàries- imputables a la persona usuària que no s'hagin comunicat amb antelació suficient, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes dins del marge de dies de comunicació obligatòria.

En el supòsit que personada el/la treballador/a de l'adjudicatària en el domicili de la persona usuària en el dia i hora establert, aquesta es trobés absent, haurà d'esperar durant un termini d'uns 10 minuts i, paral·lelament, es posarà en contacte amb el/la referent tècnica de l'empresa perquè aquesta pugui aplicar el protocol d'actuació establert.

L'adjudicatària registrarà i comunicarà els casos en què es produeixi aquesta circumstància a l'Ajuntament.

L'adjudicatària no podrà en cap cas suspendre o resoldre el contracte amb la persona usuària ni deixar de prestar el servei sense l'autorització prèvia per escrit de l'Ajuntament. L'extinció o suspensió del contracte de servei amb la persona usuària no podrà mai posar en risc la vida, la salut, o la integritat física o psicològica de la persona usuària ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.

### **5.5. Privacitat**

Queda prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquesta no està present, excepte que hi hagi un document que prevegi alguna excepció i estigui signat per la persona usuària del servei o el/la representant legal, i sempre amb el consentiment de l'Ajuntament.

### **5.6 Cessió de claus**

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'adjudicatària, amb la conformitat dels professionals referents del cas de l'Equip Bàsic de Serveis Socials. 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'adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i haurà de comunicar al/la referent municipal del Servei d'Atenció a Domicili que les té en possessió mitjançant el lliurament de còpia de l'autorització de la cessió.

Quan hi hagi el cessament del servei, l'adjudicatària retornarà les claus a la persona usuària o a la persona que va indicar en el seu moment. Caldrà que sesigni un document de devolució de les claus que es farà arribar al/la referent municipal del Servei d'Atenció a Domicili.



## **5.7 Gestions econòmiques**

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de neteja d'ajuda a domicili de l'adjudicatària procedeixi al cobrament dels havers de la persona usuària de qualsevol mena. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'adjudicatària.

El/la treballador/a podrà fer petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei es faci en els termes previstos pel corresponent protocol d'actuació de l'adjudicatària consensuat amb l'Ajuntament.

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

## **5.8 Queixes, reclamacions i suggeriments**

L'adjudicatària 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 l'adjudicatària li ha de facilitar per escrit el telèfon, correu electrònic, adreça postal i qualsevol altre mitjà de contacte amb l'adjudicatària. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes informant a la visita de presentació del servei i verbalment, com a mínim, totes les vegades que es produeixi una incidència i la persona usuària o la família mostrin disconformitat.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre en un termini no inferior a 7 dies i pel mateix mitjà les queixes, reclamacions i/o suggeriments rebuts per qualsevol via (telefònica, correu postal, correu electrònic, o d'altres). La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per la persona usuària i/o els seus familiars de referència.

L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. 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.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades s'han de posar en coneixement de l'Ajuntament de manera immediata.

S'informarà l'Ajuntament mensualment 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. També s'enviarà còpia del Registre mensual d'incidències.

## **CLÀUSULA 6. MITJANS PERSONALS DEL SERVEI**

### **6.1 Obligacions de caràcter general**

L'adjudicatària es compromet a subscriure, garantir i complir les condicions i preceptes del V Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya (codi de conveni núm. 79001525011999) publicat al DOGC núm. 8264 del 05.11.2020 o el que estigui vigent.

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista estarà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, i la corresponent acreditació professional, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/a les professionals que presten els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral del/les treballador/es s'ajusta a dret i a es titulacions exigides en aquest contracte.

L'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 contractació, Seguretat Social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

En el cas de contractació de nou personal no subrogat, correspon exclusivament a la contractista la selecció del nou 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 de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.

L'adjudicatària facilitarà, en el termini màxim de 30 dies des del moment d'iniciar la execució del contracte, la relació del personal que el prestarà, juntament amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contractació, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, retribució i titulació o capacitat professional exigida per prestar el servei).

Durant la duració del contracte d'adjudicació, l'adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament en un termini no superior a 7 dies qualsevol modificació de les persones que presten el servei, juntament amb l'acreditació de les condicions substancials de treball esmentades, per tal d'acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

Respecte a la subrogació del personal de treballadores que estiguin adscrites a la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili, es complirà l'establert al conveni que li sigui d'aplicació. (S'annexarà a l'expedient la llista de personal a subrogar).

L'adjudicatària es compromet a retribuir-los adequadament (amb un salari, com a mínim, segons les condicions del conveni corresponent que s'estigui aplicant al seu moment), o el salari mínim de referència, assumint de forma directa, i en cap cas traslladable a l'Ajuntament de Sant Joan Despí el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions de dita persona, tant si aquesta ha estat conseqüència de convenis col·lectius, pactes o acords de qualsevol índole, com si obeeixen a qualsevol altra circumstància.

L'adjudicatària promourà la contractació a jornades completes fomentant una ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de les treballadores i reduint així la rotació professional.

L'adjudicatària, a més, haurà de:

- Distribuir de manera equitativa les càrregues de treball físiques i psicològiques entre els/les professionals.
- Disminuir els temps de desplaçament i, per tant, els costos improductius associats.
- Optimitzar els recursos.
- Implementar els models organitzatius que permetin incrementar l'estabilitat i autonomia dels equips en relació a les persones ateses.

## 6.2 Estabilitat i substitucions

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

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

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absència del/de la professional assignat/da.

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats –incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos, etc.-. Els períodes de vacances i permisos a què tingui dret el personal de l'adjudicatària, d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

En cas de malaltia del/de la treballador/a, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que no s'hagin pogut realitzar per malaltia del/de la treballador/a no es podran facturar.

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, l'adjudicatària facilitarà al/a la professional substitut/a les dades del cas i tota la informació necessària escrita per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, i ho comunicarà al/a la referent del Servei d'Atenció a Domicili de l'Ajuntament el més aviat possible i sempre en un termini màxim de 7 dies, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació en l'expedient de la persona usuària.

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

situacions inesperades per baixa del/de la treballador/a, com les seves absències programades. Si la substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, a més de la persona usuària caldrà avisar la seva família també amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-la partícip de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

### **6.3 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 773/7997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus/seves treballadors/es 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'aquest i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

### **6.4 Vestuari**

El contractista haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària, un uniforme apropiat per a la feina (una bata i/o brusa i pantalons). També proporcionarà guants, i bata lliscant, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili, d'acord sempre amb la normativa sanitària.

La uniformitat de tot el personal de l'adjudicatària haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general estableix l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

L'adjudicatària haurà de proporcionar tots els equips de protecció individuals als/a les seus/ves treballadors/es i adequar-se en tot moment a la normativa aplicable.

### **6.5 Identificació**

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta d'identificació amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per l'adjudicatària que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

## **6.6 PERSONAL NECESSARI**

L'adjudicatària disposarà dels/les treballadors/es d'atenció directa necessaris/es per cobrir tots els serveis i d'un mínim d'un/a coordinador/a tècnic/a per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

En cas de noves contractacions, l'Ajuntament de Sant Joan Despí posa a disposició de l'adjudicatària el Servei de Promodespí per a la contractació de persones del municipi de Sant Joan Despí.

### **6.6.1 Coordinador/a tècnic/a**

L'adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació tècnica general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

L'adjudicatària haurà de contractar com a mínim 1 coordinador/a tècnic/a, que tindrà la titulació de treballador/a social.

El/la coordinador/a tècnic/a farà la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries i donarà suport tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa. Fomentarà i establirà els circuits per fer una coordinació de l'equip de treball i avaluarà i controlarà la qualitat del servei prestat.

És el vincle d'enllaç entre els/les referents de Serveis Socials Bàsics, la Direcció del servei i els/les professionals d'atenció directa.

Les seves funcions seran, entre d'altres i a més a més de les descrites en la prescripció quarta d'aquest Plec, les següents:

- Fer la presentació del servei a les persones usuàries.
- Fer el seguiment de cada usuari i dels/les professionals de l'adjudicatària per tal de garantir la qualitat i adequació del servei que s'està prestant.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Fer coordinacions i supervisions tant grupals com individuals amb l'equip de treballadores/ors familiars i auxiliars de geriatria i els/les auxiliars de neteja.
- Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona beneficiària del servei, per part dels professional d'atenció directa.

- Comunicar qualsevol canvi, baixa del servei i/o alteracions que es puguin produir a l'Ajuntament.
- Fer el seguiment dels pactes de servei.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Mantenir les corresponents reunions de coordinació entre la coordinadora tècnica del SAD i la referent municipal del SAD.
- Fer la memòria anual d'activitats segons model prèviament facilitat per l'Ajuntament.

#### **6.6.2 Coordinador/a de gestió**

L'adjudicatària també disposarà d'una persona coordinadora de gestió, que tindrà la funció de suport administratiu del servei.

L'adjudicatària haurà de contractar com a mínim 1 coordinador/a de gestió.

Aquest/a professional haurà de tenir estudis de cicle formatiu d'administració i/o batxillerat.

#### **6.6.3 Treballadors/es d'atenció personal**

Els/les treballadors/es d'atenció personal desenvoluparan les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas aquests/es professionals podran fer tasques de caire sanitari per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

El personal que l'adjudicatària destini a la prestació del SAD per a tasques d'atenció a la persona objecte d'aquest contracte haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya, cicle formatiu de grau mitjà definit com tècnic/a en atenció sociosanitària, o el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatria reconegut per la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatària haurà d'incloure i adreçar als i les professionals d'atenció personal, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, en matèria de violència masclista i de menors en situació de risc social.

Igualment, haurà de vetllar perquè els/les professionals d'atenció personal que facin la modalitat socioeducativa tinguin la formació adequada específica, a més de la genèrica. En aquest sentit, les empreses explicaran quina formació els exigiran i els proporcionaran. Tots els/les professionals que tinguin assignats casos en la modalitat socioeducativa hauran de participar anualment com a mínim en una acció formativa a càrrec de l'adjudicatària, relacionada amb aquesta modalitat.

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

#### **6.6.4 Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili**

Els/les auxiliars de neteja d'ajuda a domicili desenvoluparan les tasques definides pel tipus de servei de neteja de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.

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

#### **6.7. Formació del personal i espais de supervisió i avaluació professional**

Corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió professional i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua dels/de les professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'entitat que resulti adjudicatària estarà obligada a facilitar als/les seus/seves treballadors/es la formació i supervisió professional complementària necessària per desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'adjudicatària facilitarà la formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació del servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada els/les professionals d'atenció que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

L'espai de supervisió professional haurà de ser, com a mínim, de forma grupal i mensual.



L'adjudicatària ha de disposar d'un Pla de formació específic que ha d'incloure tant la formació continuada del personal subrogat com la formació prevista per a les noves incorporacions.

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

Fer l'avaluació periòdica de les competències és necessari per avaluar la qualitat dels serveis i l'eficàcia dels plans de formació portats a terme per millorar la competència del personal.

La detecció de carències i/o mancança de competències i/o habilitats de les professionals que desenvolupen directament el servei, comportarà que l'adjudicatària intervingui per esmenar aquestes carències i/o mancances i ho comunicarà als serveis socials municipals. En tot cas, podrà comportar, si s'escau, la petició de canvi de treballador/a i/o la necessitat d'incrementar la formació en determinades habilitats i/o competències.

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

## **CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ AMB ELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL**

El SAD és un servei social bàsic de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, que orgànicament depèn de l'Àrea de Serveis a les Persones.

La relació amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social s'ha de fonamentar en l'estreta col·laboració tècnica.

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament de Sant Joan Despí i l'adjudicatària es produiran a dos nivells: la coordinació directiva amb l'empresa i la coordinació tècnica.

### **7.1 Coordinació directiva**

L'adjudicatària designarà un/a representant que haurà de respondre davant el/la responsable del contracte de l'Ajuntament del seguiment general del contracte, de la resolució de les incidències de funcionament o conflictes greus, i traslladar les consideracions o instruccions que estableixi l'Ajuntament al respectiu personal.

La persona representant de l'adjudicatària serà la responsable d'assegurar l'aplicació efectiva de les instruccions, protocols i procediments que s'acordin amb l'Ajuntament a fi i efecte de millorar la qualitat i vetllar pel compliment de les clàusules d'aquest contracte com del compliment de les consideracions avaluades positivament en el projecte.

### **7.2. Coordinació tècnica**

Es farà a través de les persones coordinadores tècniques detallades en l'apartat 6.6.1 d'aquest Plec.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei es farà mensualment amb la referent tècnica del SAD.

Per tal de fer efectiu aquest seguiment, l'adjudicatària elaborarà l'acta de coordinació, que lliurarà a la responsable del servei.

## **CLÀUSULA 8. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS**

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

### **8.1 Dispositius de telefonia mòbil**

L'adjudicatària haurà de garantir la comunicació mitjançant telèfon mòbil entre el/la coordinador/a tècnic/a, la referent municipal i els/les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament.

## **8.2 Aplicació informàtica de gestió**

L'adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació informàtica de gestió específica d'atenció domiciliària que 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.

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal designat per serveis socials, amb la finalitat de consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries o de verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

L'adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de la formació per utilitzar l'aplicació al personal designat per serveis socials i la gestió de permisos d'accés.

## **8.3 Sistema de comunicació entre l'adjudicatària i les persones usuàries dels serveis.**

L'adjudicatària haurà de garantir un sistema exclusiu de comunicació durant l'horari habitual del servei amb les persones usuàries i/o els seus familiars per resoldre dubtes o atendre incidències en la prestació del servei.

També facilitaran una adreça electrònica de contacte per a les persones beneficiàries i les seves famílies perquè aquestes puguin adreçar-se per escrit a l'adjudicatària.

## **8.4 Sistema de comunicació i control entre l'adjudicatària i els/les seus/es treballadors/es.**

L'adjudicatària haurà de disposar de mitjans suficients per assegurar la comunicació entre les seves treballadores i la coordinació tècnica per resoldre les incidències sobre el servei.

L'adjudicatària haurà de disposar de mitjans específics per dur a terme el control horari i del compliment dels serveis prescrits.

## **8.5 Local**

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatària disposarà d'unes instal·lacions on es desenvolupi l'activitat. Haurà de disposar en la data d'inici del contracte d'un local que serà la seu per al personal de coordinació tècnica, coordinació de gestió i el personal

d'atenció directa de l'adjudicatària. El local estarà a Sant Joan Despí o voltants i ben comunicat amb transport públic i disposarà dels mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris per donar resposta al contracte.

A l'inici de l'execució del contracte l'adjudicatària estarà obligada a fer una declaració responsable indicant els mitjans materials i dispositius tècnics del que es disposarà per a l'execució dels treballs o prestacions.

## **CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI**

### **9.1. Informes d'activitat**

L'adjudicatària haurà de presentar mensualment i durant els primers 15 dies del mes següent, un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.

A més, l'informe haurà 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.

Aquest informe d'activitat haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades:

Per serveis d'atenció personal, serveis de neteja i de la suma de tots dos (amb distinció d'edat i sexe i de modalitat del servei):

- Nombre de persones usuàries ateses.
- Nombre de serveis i d'hores de servei totals.
- Nombre de serveis iniciats.
- Nombre de serveis urgents iniciats.
- Persones usuàries que causen baixa definitiva en el mes.
- Persones usuàries en actiu i en baixa temporal.
- Nombre de visites periòdiques del/de la coordinador/a tècnic/a al domicili
- Nombre de visites periòdiques de seguiment al domicili
- Nombre de seguiments periòdics telefònics
- Nombre de visites de presentació de serveis
- Nombre de visites urgents i no programades

Per treballadors/es d'atenció personal, auxiliar de neteja d'ajuda a domicili i coordinadors tècnics (per categoria):

- Nombre de treballadors i treballadores a l'inici del període i en el total del període.
- Nombre de baixes permanents de treballadors/es.
- Nombre de canvis en l'assignació de serveis a treballadors/es d'atenció personal i auxiliars de neteja d'ajuda a domicili classificats per raó del canvi.
- Nom de les persones usuàries que han tingut canvi de professional d'atenció personal en un mes.

Per incidències,

- Nombre d'incidències per tipologia.
- Nombre d'incidències per mitjà de recollida (telèfon, correu electrònic, altres)
- Nombre de queixes rebudes verbals i escrites, per tipologia.
- Nombre de respostes donades i temps de resposta.

Formació de treballadors/es i supervisió:

- Cursos de formació organitzats en el període.
- Treballadors/es que han participat en accions formatives i de supervisió en el període.
- Hores de formació i de supervisió per treballadors/es en el període.
- Percentatge de treballadors/es que han rebut formació en el període

## 9.2 Memòria anual

L'adjudicatària presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat relacionada amb les persones usuàries ateses, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat a la contractista després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'Ajuntament.

Contindrà les dades bàsiques del servei. Inclourà informació del percentatge de compliment de cadascun dels estàndards de qualitat establerts en aquest plec i una valoració qualitativa de les queixes rebudes i del grau de satisfacció de les persones usuàries.

Es presentarà en format electrònic.

## **CLÀUSULA 10. RESPONSABILITAT**

L'adjudicatària 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 complir el que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Sant Joan Despí. Igualment serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.

L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors i de les seves treballadores 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.

### **10.1. Mesures en cas de vaga legal**

En cas de vaga legal, l'adjudicatari/a ha de garantir els serveis mínims i mantenir informats als serveis socials municipals, de forma permanent, sobre les incidències i desenvolupament del servei. La contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin la seguretat de l'àmbit d'execució dels treballs, informant prèviament de les actuacions previstes.

Els serveis d'atenció domiciliària prestats en el present contracte, d'acord amb la seva regulació i normativa d'aplicació, tenen consideració de serveis mínims.

Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tanmateix, independentment d'aquesta publicació, l'adjudicatària haurà de garantir els serveis mínims del servei, que hauran d'atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables.

La proposta dels casos identificats serà comunicada amb una setmana d'antelació, per ser consensuada amb l'Ajuntament i obtenir el seu vist i plau.

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

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

L'Ajuntament procedirà a valorar la deducció corresponent, i comunicarà per escrit a l'adjudicatària les deduccions dels costos a reflectir en la factura.

### **CLÀUSULA 11. PREUS PÚBLICS**

En cas que l'Ajuntament aprovi preus públics per la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària, aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i a la normativa d'aplicació.

Els/les usuaris/es dels serveis abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança fiscal municipal corresponent.

L'adjudicatària assumirà la gestió del cobrament a les persones usuàries en el cas que l'Ajuntament així ho decideixi durant la vigència del contracte.

### **CLÀUSULA 12. GESTIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI**

L'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, sistema de queixes, reclamacions i suggeriments, 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.

### **12.1. Estàndards de qualitat exigits en l'atenció a les persones usuàries**

L'adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec. Anualment, haurà d'informar del percentatge de compliments de cadascun dels estàndards de qualitat establerts.

- Programar l'inici del servei en el termini de 4 dies laborables després de la sol·licitud de servei per part de l'Ajuntament.
- El dia de l'inici del servei, i en aquells casos que no sigui d'activació urgent o puntual, sempre es farà una visita de presentació en què assistiran, com a mínim, el/la coordinador/a tècnic/a i el/la professional que farà el servei.
- Donar una còpia del pacte de prestació de serveis a la persona usuària el mateix dia d'inici del servei.
- Enviar una còpia del pacte de prestació de serveis a Serveis Socials en el termini màxim de 7 dies des de la signatura.
- En els casos d'urgència, s'haurà de signar el pacte de prestació de serveis en un termini màxim de 7 dies.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes per les persones usuàries del servei en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Recollir de manera formal la valoració del servei de les persones usuàries i les seves famílies.

### **12.2. Protocols d'actuació**

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

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

- Visites de presentació del servei i del/de la treballador/a d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili en cas que es faci.



- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a l'Ajuntament de queixes, suggeriments i agraïments.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del/de la treballador/a d'atenció personal.
- Detecció i comunicació de situacions de risc
- Realització de petites compres
- Custòdia de claus
- No obertura de porta

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

En tot cas, els protocols i procediments es remetran a la responsable municipal del contracte a l'endemà de la formalització del contracte.

Els protocols hauran de ser consensuats i informats per escrit a l'Ajuntament abans de la prestació del servei per adaptar-los a la realitat organitzativa i del territori.

### **CLÀUSULA 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**

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

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, documentació que pot adoptar tant la forma escrita com qualsevol altra.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

#### **CLÀUSULA 14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ**

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:

- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint.
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis de les persones usuàries.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels 30 dies previs a l'inici de la nova prestació. Al marge de la possibilitat de traspasar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspasar tots els continguts dels expedients d'usuari –incloses la prescripció del servei, la programació actual, totes les incidències, tots els informes de seguiment- en un format estàndard (PDF).
- Traspasar per separat la programació de servei de totes les persones usuàries pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei. Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Acordar amb l'Ajuntament un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per a les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.

Les adjudicatàries 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.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

La contractista sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb la nova 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.

#### **CLÀUSULA 15. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS MUNICIPALS**

L'Ajuntament de Sant Joan Despí podrà executar simultàniament, per si mateix o per tercers, altres serveis conjuntament als sol·licitats en aquest contracte dins del domicili (menjars a domicili, etc.). En aquest cas, l'adjudicatària donarà tota classe de facilitats i col·laboració, complint les directrius que es donin a la coordinadora de l'adjudicatària per part de la persona responsable municipal que vagin dirigides a coordinar els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis que reben les persones usuàries en el seu conjunt.

#### **CLÀUSULA 16. OBLIGACIONS I DRETS DE LES PARTS**

##### **Obligacions de l'adjudicatària**

El servei es prestarà complint l'assenyalat en el plec de prescripcions tècniques (PPT), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més tot allò que hagi ofert l'adjudicatària en la seva proposta.

L'adjudicatària estarà obligada a disposar dels mitjans tècnics i personals que inclogui en la seva oferta, i a més de les obligacions assenyalades en el PCAP, entre d'altres assumirà les obligacions específiques següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, assegurant la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les persones responsables del contractista i les professionals de referència de l'equip social bàsic municipal.
- Donar suport tècnic a la responsable municipal del servei i els serveis socials municipals, aportant tota la informació i documentació necessària per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.
- Comunicar per escrit a la responsable municipal del contracte qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el correcte funcionament de qualsevol prestació del servei.
- Exigir la formació tècnica i adequada al personal en les matèries pròpies dels serveis objecte del contracte que han de prestar, i acreditar la seva preparació i realització.
- Potenciar la formació en aspectes ètics, relacionats amb la tasca professional, i el funcionament d'espais de reflexió ètica dels professionals de la contractista.
- Adoptar mesures en l'àmbit de la contractació i conciliació laboral que afavoreixin la permanència del seu personal als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball i amb les persones usuàries.
- Aportar el material, productes, utensilis, vehicles, equips i mitjans necessaris per tal de realitzar el servei amb les prestacions descrites en el present plec.
- Adoptar, durant la vigència del contracte, totes aquelles mesures sanitàries de prevenció i higiene establertes per les autoritats i administracions, per tal d'evitar contagis, i disposar dels mitjans necessaris i adequats per a garantir-ho, per fer font a crisis ocasionades per la COVID-19, estats d'alarma, crisis sanitàries, i situacions similars.
- Facilitar la relació detallada i actualitzada del personal destinat al present contracte, amb detall dels noms, categoria, antiguitat i salari, així com certificats que garanteixin la formació demanada. Així mateix, quan se li demani haurà de lliurar mensualment els documents RNT i RLC conforme està al corrent de les seves responsabilitats de

cotització amb la seguretat social i les responsabilitats derivades de la contractació de personal.

- Facilitar les dades de contacte de les persones en les diferents àrees administratives i tècniques de l'empresa, i els horaris de funcionament.
- Facilitar la comprovació i la inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, als serveis socials municipals i personal de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- Informar dels canvis i les incidències que es produeixin en la situació i estat de les persones usuàries, quan puguin afectar a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes i canvis que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- En qualsevol cas, l'adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en el contracte i en els documents generats durant la seva vigència.
- Mantenir la informació actualitzada i accessible a l'Ajuntament segons els procediments establerts.
- Disposar d'un sistema informàtic de control de la presència de les persones professionals d'atenció directa al domicili.
- Facilitar la totalitat de la informació generada en el servei i en el seu seguiment i control, així com complimentar els indicadors i paràmetres que s'hagin establert en el contracte.
- Procurar que els mitjans de comunicació, el disseny dels elements instrumentals i la implantació dels tràmits procedimentals emprats en l'execució del contracte estiguin d'acord amb les normes d'identificació visual establertes per l'Ajuntament, amb els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, termes que són definits en la normativa d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de las persones amb discapacitat.
- Respectar la representació exterior de l'Ajuntament que se li atorga mitjançant el contracte de serveis.

- Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.
- Garantir l'alta d'atenció de nous casos que s'efectuïn a demanda dels serveis socials bàsics en els terminis establerts en aquest Plec.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el Pla de treball establert.
- Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.
- En cas d'extinció normal del contracte, prestar el servei fins l'inici d'execució de la nova adjudicatària.
- Gestionar els residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació, adaptant-se als plans de gestió mediambiental i de residus municipals que pugui haver aprovats, en els àmbits vinculats en les tasques als domicilis i en la seva activitat.
- Aportar quan es requereixi, els justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats en els treballs del present contracte, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.
- Afavorir sempre que sigui possible la integració en la prestació del servei de professionals, empreses o entitats que treballin en l'entorn.
- Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de les persones usuàries. El contractista serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.

Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de la persona usuària.

- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si l'adjudicatària incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.

- Complir amb el vigent conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, així com amb nous acords sectorials que siguin aprovats i la resta de normativa laboral d'aplicació.
- Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions que siguin necessàries per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme, així com abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin el servei objecte de contractació.
- Presentar quan es requereixi els certificats expedits per la Tresoreria de la Seguretat Social i per la Delegació d'Hisenda pel que fa al compliment de les obligacions fiscals i tributàries, el justificant de pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil de l'any en curs, així com la resta de documentació que li sigui requerida durant la vigència del contracte.
- Respondre dels danys a persones i coses que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes o treballs realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
- Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que puguin tenir lloc, i afectacions als domicilis, les instal·lacions, els aparells i altres elements propietat de les persones usuàries, a conseqüència d'un ús inadequat per part de l'adjudicatària o del seu personal, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin.
- Contractar i mantenir vigent una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei. La pòlissa es contractarà per sumes assegurades per imports mínims de 750.000 € per sinistre i 150.000 € per víctima.
- Assumir i garantir la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'adjudicatària, així com les descrites en el plec de clàusules administratives particulars, comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.

- L'adjudicatària ha de garantir una atenció telefònica les 24 hores del dia els 365 dies de l'any per l'atenció a serveis d'urgència que puguin ser requerits per personal municipal.
- Facilitar a l'Ajuntament en el termini que aquest estableixi, la Certificació que acrediti que el personal que presta servei directament en casos de famílies (tipus social o dependència) on hagi menors, compleix els requisits fixats en la modificació de l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
- Acreditar a l'inici del servei, que disposa d'un local o instal·lacions a Sant Joan Despí o entorn proper que permeti desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, les reunions, supervisió i contacte amb els/les professionals de manera que pugui ser el seu espai de referència.

### **Drets de l'adjudicatària**

A més dels drets generals establerts en els plecs que serveixen de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, l'adjudicatària tindrà els drets següents:

- Ser respectada per tercers en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de l'Ajuntament perquè pugui prestar els serveis concedits amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Formalitzar el contracte en l'inici del servei i la seva recepció quan finalitzi, en els termes previstos en aquest plec i en la legislació sobre contractes.
- Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Proposar a l'Ajuntament les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.

### **Obligacions i drets de l'Ajuntament**

L'Ajuntament, com a administració contractant, estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà les obligacions específiques següents:



- Proporcionar la informació necessària per a la realització de l'objecte del contracte.
- Posar en coneixement de l'adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació de serveis a les persones usuàries.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos i documents previstos en el present plec.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar a la contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Pagar a l'adjudicatària el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Compensar a l'adjudicatària quan les modificacions que acordi per raons d'interès públic i per concórrer les circumstàncies de la LCSP, afectin al règim econòmic del contracte.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, l'Ajuntament tindrà els drets i potestats següents:

- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic.
- Modificar, per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, segons es disposa en aquests plecs. Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor del contractat quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol deficiència en el servei que observi perquè sigui resolta.

- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'adjudicatària incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la LCSP i la normativa d'aplicació.
- Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits assenyalats per la LCSP.
- Imposar a l'adjudicatària les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar el contractista, per circumstàncies imputables o no al mateix.
- Exercir la inspecció del servei, amb el control i l'avaluació de la gestió i seguiment del servei, la documentació generada, la qualitat assistencial a les persones usuàries i els resultats.
- Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el correcte funcionament del servei, així com la informació relativa al personal.
- Verificar i comprovar els programes de treball, protocols i reglaments de règim intern, i la memòria anual de la gestió efectuada per tal de que s'adeqüi a les línies d'actuació de l'Ajuntament.

Sant Joan Despí, a la data de la signatura electrònica.

Cap d'Acció Social i Polítiques d'Igualtat, Rosa Baixas