

PLEC DE CLAUSULES TÈCNIQUES

1. NOM DEL CONTRACTE I CLASSIFICACIÓ

NOM: CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIARI –
SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE LA CIUTAT DE VALLS

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I JUSTIFICACIÓ

Constitueix l'objecte d'aquest contracte de serveis la gestió del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) de l'Ajuntament de Valls, que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials d'Atenció Primària hagin assignat la prestació d'aquest servei tal i com es detalla en aquest plec de condicions.

3. DEFINICIÓ DEL SERVEI, OBJECTIUS, USUARIS, CARACTERÍSTIQUES I TIPUS.

Definició:

Els Serveis d'atenció domiciliària són una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris i 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.

El servei inclou les següents prestacions:

- Cura de la persona
- Neteja de la llar

El Servei es prestarà en tot el terme municipal de Valls. Caldrà doncs, incloure la capacitat de desplaçament del personal que presti el servei.

Objectiu:

L'objectiu del servei és promoure una millora de la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, atenent les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals i d'adaptació a l'entorn de les persones, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per a proporcionar als seus usuaris/es la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.



- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris i usuàries estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Retardar els internaments en centres residencials evitant el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies de tipus físic, psíquic o social es trobin limitades en la seva autonomia personal i no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Afavorir canvis d'actitud i comportament, facilitar que les persones descobreixin les seves pròpies possibilitats i potenciar l'autoestima i el sentiment d'utilitat.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, amb la xarxa informal i altres grups de convivència de la comunitat.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

Persones usuàries:

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

En aquest marc hi haurà dos modalitats de Servei d'Atenció Domiciliària:

- a) Modalitat de suport a persones en situació de dependència (SAD dependència), amb caràcter d'atenció assistencial. Aquesta modalitat anirà adreçada a persones que tenen la valoració de grau reconeguda segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD) i realitzat el Programa Individual d'Atenció (PIA).
- b) Modalitat de persones en situació de fragilitat amb caràcter preventiu (SAD social). Aquesta modalitat s'adreçarà a persones en les següents situacions:
 - Que en el moment de la sol·licitud encara no tenen reconegut el SAD de la LAPAD.



- Persones i unitats familiars en situació de fragilitat i risc social, i amb objectius socioeducatius.

L'ajuntament establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei basat, principalment, en el grau de dependència i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

Característiques del servei:

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

Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat dins el conjunt dels serveis de l'atenció social primària i els complementa.

Tipus de serveis:

a) Cura de la persona i de la llar:

Depenent del perfil i necessitats de la persona, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació, de caràcter personal, podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Suport en la higiene diària i cura personal: inclou rentat corporal, en bany o dutxa, així com afaitar, aplicar cremes, cura de les ungles i altres tasques relacionades com ajudar al vestit i pentinat.
- Cura i control de l'alimentació: organització i compra dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- Suport en la neteja i ordre diari de la llar: endreçar, fer el llit, netejar la cambra de bany, recollir i fregar la cuina.



- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Educar en l'aprenentatge i recuperació d'hàbits socials, personals, de cura de la llar i organització domèstica, d'atenció a la infància, a persones grans i en situació de dependència.
- Fer companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitar activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
- Reforç i substitució temporal de la persona o de la família que té cura directe de l'usuari o usuària.
- Altres funcions que determinin els professionals dels serveis socials d'atenció primària de l'ajuntament.

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

El personal que realitzarà aquests serveis haurà d'estar format i en possessió de les titulacions vigents recollides en l'apartat 13 de la memòria justificativa.

b) Neteja de la llar:

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari/a i les seves pertinences d'ús quotidià.

Es preveuen també neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació d'insalubritat i cal una actuació immediata.

La persona haurà de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de l'entitat adjudicatària disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.



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

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

4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Funcions de l'Ajuntament

L'equip de l'atenció social primària de l'Ajuntament de Valls es farà responsable de les següents tasques en la gestió del servei:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i previstos en la normativa que els regula.
- Recepció dels usuaris i usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació. Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.
- Complimentar l'acord de prestació del servei amb la persona i se'n lliurarà una còpia al propi usuari o usuària i una altra a l'entitat adjudicatària.
- Tramitació de l'encàrrec de servei a l'adjudicatari i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats que s'acordin entre l'ajuntament i l'empresa adjudicatària.

Funcions de l'entitat adjudicatària

- Recepció de l'encàrrec de servei i proposta d'horaris d'atenció.
- Garantir l'inici del servei a partir de la recepció de l'encàrrec, respectant els terminis establerts en el present plec de clàusules.



- Comunicar totes les baixes, canvis i suplències del personal, així com incidències que poden afectar la prestació del servei, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a la mateixa persona.
- L'ajuntament podrà sol·licitar a l'entitat adjudicatària suport en la valoració inicial dels domicilis i de les persones, que es realitzarà d'acord amb els protocols facilitats.

Horari del servei

- Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei de cura de persona i de la llar dins els horaris previstos en la descripció dels serveis.
- La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'adjudicatari com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. Les hores de major concentració seran comunicades per l'Ajuntament a l'inici de la contractació i posteriorment amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses, i dels objectius previstos per cada exercici.
- L'Ajuntament, sempre que sigui possible, procurarà assignar hores d'atenció a les franges-vall per assegurar la major ocupació possible de la jornada laboral ordinària dels professionals.

Temps i durada del servei

El temps i la durada el determinarà l'Ajuntament. El temps diari de prestació es mesurarà en hores (temps real de servei 60 minuts) i/o fraccions de 30 minuts (temps real de servei 30 minuts).

No es podran justificar fraccions de 50 minuts. El temps i l'organització del desplaçament de les treballadores anirà a càrrec de l'empresa, i en cap cas pot repercutir en la persona atesa.

Encàrrec del servei

L'Ajuntament cursarà sempre els encàrrecs per escrit formal o per correu electrònic, fent constar



la següent informació:

- Dades d'identificació de la persona beneficiària
- Definició i proposta de les tasques i serveis a realitzar.
- Temps i duració del servei, inclou el temps de desplaçament, coordinació-supervisió i la prestació efectiva del servei.
- Franja horària prevista
- Proposició data d'inici

L'entitat haurà de cursar rebut de les peticions mitjançant qualsevol medi que en quedi constància suficient.

En situacions d'urgència, podrà fer-se l'encàrrec via telefònica. Per aquest motiu l'adjudicatari facilitarà un telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació.

Inici del servei

Des de la data de l'encàrrec i fins el dia d'inici del servei, l'empresa adjudicatària tindrà un termini per planificar l'execució. Aquest temps estarà en funció de la urgència de la situació que valori l'equip de serveis socials de l'ajuntament. Aquests terminis es fixen en:

- servei de cura a la persona: termini màxim de 3 dies hàbils
- servei "urgent" de cura a les persones: termini màxim de 1 dia hàbils
- servei de neteja a la llar: termini màxim de 5 dies hàbils
- servei "urgent" de neteja a la llar: termini màxim de 2 dies hàbils

La persona responsable de l'entitat, juntament amb el treballador familiar assignat i el professional referent de l'ajuntament, si aquest ho considera necessari, efectuaran una visita al domicili de la persona per concretar i establir els objectius del servei i marcar els indicadors de seguiment.

L'adjudicatari concretarà per escrit l'inici del servei en quant a dies, hores, nom del professional i tipus de servei.

Seguiment del servei

La periodicitat per avaluar la prestació de cada servei serà trimestral. S'efectuarà un calendari previ d'aquests espais de seguiment i coordinació. Per fer efectiu aquest seguiment, l'adjudicatari presentarà un informe mensual amb les incidències, en els termes acordats entre l'ajuntament i l'entitat adjudicatària, on es faran constar com a mínim: altes, baixes, absències no justificades, actuacions urgents, indicadors de vulnerabilitat social o de salut nous detectats, canvis en l'estructura familiar, etc.



Baixes dels serveis

L'empresa adjudicatària podrà proposar per escrit la baixa dels serveis. Serà la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament qui indicarà si s'ha de procedir a donar de baixa un servei.

L'expedient de baixa serà objecte de resolució per part de la Junta de Govern Local, amb expressió dels recursos que procedeixin, notificant-se a l'usuari i a l'empresa adjudicatària.

Coordinació directiva i de gestió del servei

L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament, de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte i de traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ajuntament. També serà s'encarregarà de recollir els protocols i procediments que realitzi l'ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà trimestralment amb la coordinació de l'àrea bàsica de serveis socials de l'ajuntament o la persona que aquesta designi.

Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària elaborarà un informe trimestral segons el model acordat entre l'ajuntament i l'entitat adjudicatària.

Coordinació tècnica del servei

La prestació del servei es coordinarà trimestralment amb els tècnics de serveis socials referents de cada usuari i usuària, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que haurà de lliurar mensualment l'entitat adjudicatària.

Les funcions de l'empres adjudicatària seran les següents

- Analitzar l'encàrrec del servei i proposar les modificacions que consideri més adients.
- Assignar el professional més adequat per la prestació del servei de cura de la persona i/o de neteja.
- Fer la presentació del professional en el domicili de la persona.



- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona.
- Realitzar reunions de seguiment amb els professionals de serveis socials de l'ajuntament i amb els professionals de l'entitat adjudicatària per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels serveis a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'ajuntament.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis que es presten en un domicili.
- Alertar als professionals responsables dels usuaris i usuàries atesos sobre qualsevol alteració del servei.
- Identificar, i proposar les possibles baixes d'usuaris i usuàries dels serveis.

5. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

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

2.- L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona com a base de la prestació del servei.

3.- L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

5.- Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'àrea bàsica de serveis socials.

6.- Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible que l'usuari o usuària hagi signat el document de pacte on s'estableixen les condicions del servei.

7.- Les persones han de ser informades amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.



6. DEL PERSONAL DESTINAT ALS SERVEIS

1. L'adjudicatari haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
Qualsevol canvi de personal haurà de ser informat i justificat prèviament als serveis socials. Excepte els canvis provisionals motivats per urgència de darrera hora (baixa laboral). L'incompliment d'aquest apartat implicarà l'incompliment del contracte.
2. Les titulacions del personal que es destinin a la prestació del servei de cura personal i de la llar s'hauran d'acreditar a l'Ajuntament de Valls, i seran les recollides en l'apartat 22 de solvència tècnica.
3. Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o modificació de personal haurà de comunicar-se prèviament a l'ajuntament, així com també justificar la seva afiliació, alta a la seguretat social i acreditació professional.
4. El personal destinat al servei haurà de mostrar:
 - Capacitat d'establir bona relació i empatia
 - Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional
 - Capacitat d'expressió oral i escrita
 - Capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
 - Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
 - Experiència en tasques de cura dels altres i domèstiques.
 - Aptitud i coneixements per col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
5. L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els conveni laboral, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir la continuïtat sense entrebancs ni contratemps per la persona i l'acompliment i seguiment del pla de treball establert. L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a l'ajuntament i a l'usuari o usuària afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.
6. Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit,



l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts.

7. L'adjudicatari haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantalons apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'ajuntament.
8. Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'ajuntament per a la identificació i control del personal designat per a la prestació dels serveis.

7. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

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

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

8. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària presentarà anualment un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei i la memòria d'activitat.

Trimestralment presentarà un informe de valoració dels casos atesos segons els protocols facilitats.

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

Per garantir la qualitat del servei, l'ajuntament realitzarà amb la periodicitat que consideri, els següents nivells de control:

A/. Grau de satisfacció dels usuaris i usuàries i les seves famílies.



B/. Control d'incidències: Es recolliran i quantificaran les incidències, d'acord amb els següents indicadors:

Incidències lleus:

- 1.- El retard ocasional, la negligència o oblit en el compliment de les obligacions que no causin un perjudici important al servei i no dificultin el pla de treball amb l'usuari/a.
- 2.- No aportar la documentació tècnica en els terminis establerts en el projecte aprovat, sense causa justificada.

Incidències greus:

- 1.- La manca de puntualitat sistemàtica en la prestació del servei que ocasioni perjudicis o distorsió.
- 2.- La negligència o compliment defectuós de les obligacions contractuals que causi un perjudici important al servei i afectin al pla de treball amb l'usuari/a.
- 3.- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin arran de les activitats que es realitzin en la prestació del servei (Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, pel que s'aprova el Reglament de mesures de seguretat de fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal) que no constitueixin infracció molt greu.
- 4.- Excloure de la prestació del servei, sense causa justificada, tota persona que reuneixi els requisits inclosos en el present plec.
- 5.- Resistència als requeriments efectuats per l'àrea bàsica de serveis socials de l'ajuntament.
- 6.- La utilització de sistemes de treball o de personal diferents als previstos en el projecte, en els plecs i en les ofertes de l'adjudicatari.
- 7.- En general, l'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb el usuari/a i la corporació, així com la comissió de tres incidències lleus en el transcurs de sis mesos de prestació de servei.

Incidències molt greus:

- 1.- L'abandonament o paràlització parcial o absoluta del servei sense causa justificada.



2.- La falsedat o falsificació de les dades corresponents als serveis i activitats efectuades, així com de les prestacions consignades en el document de cobrament.

3.- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin arran de les activitats que es realitzin en la prestació del servei (Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, pel que s'aprova el Reglament de mesures de seguretat de fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal) en matèria molt greu.

4.- Les ofenses verbals, tractament vexatori o maltractament a l'usuari/a.

5.- Incomplir les directrius que es reserva l'ajuntament en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions que li són pròpies.

6.- La resistència als requeriments efectuats pel serveis administratius i els de salut pública de l'ajuntament o de la seva inobservança, quan produeixi un perjudici greu a l'execució del contracte.

7.- Atribuir-se funcions que no li són pròpies.

8.- La utilització de sistemes de treball o de personal diferents als previstos en el projecte, en els plecs i en les ofertes de l'adjudicatari, quan produeixi un perjudici greu a l'execució del contracte.

9.- La utilització de la relació amb els usuaris/es per a obtenir beneficis de caràcter comercial o no vinculades directament a la prestació del servei.

10.- La inobservança de requisits d'ordre formal establerts en el present plec i en les disposicions d'aplicació.

11.- L'acumulació o reiteració de tres incidències greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.

C/. Grau d'adequació del servei: adequació dels professionals als serveis i desenvolupament del servei per part de l'entitat.

Sobre el resultat d'aquest control de la qualitat l'ajuntament podrà aplicar un índex de correcció sobre la retribució anual.

9. RESPONSABILITAT

- L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball usats puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones



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

- En cas que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, segons el model acordat entre l'ajuntament i l'empresa adjudicatària, i on hi haurà de constar les dades identificadores de la persona a qui s'haurà de retornar les claus en cas de necessitat. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui sempre per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus a l'àrea bàsica de serveis socials de l'ajuntament.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

- Presentar obligatòriament la documentació següent:
 - En el moment del contracte, projecte definitiu de funcionament del servei a desenvolupar seguint l'esquema que es proposa en les clàusules administratives.
 - En el termini màxim d'un mes, des de l'adjudicació del servei, la relació de tot el personal contractat, acreditació de la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social, adjuntant els corresponents currículums vitae i la documentació justificativa de la titulació, experiència i formació.
 - Amb periodicitat trimestral, els documents de cotització a la seguretat social.
 - Informe mensual d'activitat, volum de serveis, prestacions, hores, indicadors.
 - Informe trimestral de l'evolució i seguiment de cada un dels serveis que es presten.
- Memòria de cada anualitat.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.



- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'entitat adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei, en un termini màxim de 24 hores.
- Informar sempre amb diligència i per escrit dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ajuntament d'interès social, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral. Tanmateix, afavorir la integració d'empreses/entitats que intervinguin o puguin intervenir en projectes o iniciatives territorials.
- En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'ajuntament o als serveis municipals de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li indiquin els serveis socials municipals.
- Vetllar per l'adequació de la documentació que s'utilitzarà on es visualitzarà la titularitat de servei.
- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa i el procediment establert per l'ajuntament, per tal que sigui aprovada pels serveis municipals.

11. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació de serveis i per la correcta prestació dels serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment,



podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió que s'acordin entre l'ajuntament i l'empresa adjudicatària.

- Controlar de forma permanent la prestació i qualitat del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc, públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació.
- L'incompliment d'aquest punt per part de l'adjudicatari donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Comunicar, a l'inici del contracte, les franges horàries en les que es preveu la major concentració de serveis.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i del seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris, degudament complimentada (l'encàrrec de servei, el pla de treball i el Pacte amb l'usuari per a la prestació de servei , ...) per tal que es pugui iniciar el servei.
- Posar en coneixement de l'entitat qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.



- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- Facilitar el logotip de l'ajuntament pels usos previstos en el present plec.

12. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per l'ajuntament. Els usuaris seran informats tant pels serveis socials municipals com per l'entitat adjudicatària que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals.

Tots els protocols, softwares, eines de gestió que porti l'entitat adjudicatària, seran de la seva propietat i no podran ser utilitzats per l'ajuntament ni ser transferits a altres licitadors o adjudicataris, per tal de protegir la propietat intel·lectual i evitar un mal ús de les informacions que hi contenen.

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

1. La difusió del servei com la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
2. Correspon a l'ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat. L'empresa adjudicatària només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al seu personal en el desenvolupament del servei. En tota la documentació hi constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària. Igualment, s'especificarà que l'entitat adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.



14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

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

Codi de verificació (CSV): 20eea755b549fb7be5129fff387b1335dc336e37 Nº referència: FD-202300001435 http://tramits.valls.cat/impulsa/csvValidation.do	
Doc. original signat per:	En data:
Montserrat Gutiérrez Perea (Coordinadora Benestar Social)	26/04/2023 12:53:17

