PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA DE l'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES

ÍNDEX:

Introducció 5

1.-Primera: Objecte, definició, objectius i persones usuàries. 6

1.1.- Objecte del contracte 6

1.2.- Definició 6

1.3.-Objectius 7

1.4.- Persones usuàries 7

2.-Segona: Descripció del servei d'ajuda domiciliària 8

2.1.-Modalitats de prescripció 8

2.2.-Característiques del servei segons modalitats 10

2.3.- Serveis i tasques a realitzar 12

2.4.- Intensitat del servei 19

2.5.- Unitat de mesura del servei 20

2.6.- Horaris del servei 21

2.7.- Durada del servei 22

2.8.- Activació del servei 22

3.-Tercera: Organització del servei 23

3.1.-Fase 1: Accés al servei 23

3.2.- Fase 2:Alta del servei 24

3.3.- Fase 3: Servei en curs 27

3.4.- Fase 4: Baixa del servei 29

4.-Quarta: Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'ajuntament. 30

4.1.- Coordinació de gestió del servei 30

4.2.- Coordinació tècnica del servei 32

4.3.- Coordinació a nivell directiu 34

5.-Cinquena: Relació amb les persones beneficiàries del servei 34

5.1.- Privacitat 34

5.2.- Acompanyaments fora del domicili 35

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

5.3.- Cessió de claus 35
5.4.- Gestions econòmiques 35
6.- Sisena: Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments 36
6.1.- Canal de recepció de queixes 36
6.2.- Procediment de tractament de les queixes i reclamacions 36
6.3.- Tractament i gestió de les queixes per part de l'adjudicatària 37
6.4. Tipologia de queixes 37
6.5. Resolució i resposta a les queixes 40
6.6. Informes de queixes i suggeriments i coordinació amb els equips bàsics d'atenció social. 40
7.-Setena: Seguiment i avaluació del servei 42
7.1.- Informe de seguiment de casos 42
7.2.- Informe d'activitat 43
7.3.- Memòria anual 44
8.- Vuitena Qualitat del servei 45
8.1.- Pla de qualitat 45
8.2.- Estàndards de qualitat 46
8.3.- Indicadors de qualitat del servei 46
9.-Novena: Recursos Humans 47
9.1.- Personal 47
9.2.- Perfil professional i titulació requerida 48
9.3.- Estabilitat i substitucions 50
9.4.- Mesures en cas de vaga general 51
9.5.- Prevenció de riscos laborals 51
9.6.- Uniforme i identificació 51
9.7.- Formació del personal 52
10.-Desena: Mitjans material i informàtics 52
10.1.- Local 52
10.2.- Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries 52
10.3.- Programa de registre 52
10.4.- Sistema de control de presència de servei en els domicilis 53
10.5.- Dispositius mòbils per tots els treballadors d'atenció personal 53
10.6.- Altres dispositius informàtics 54

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

11.-Onzena: Responsabilitat 54

12.-Dotzena: Obligacions de l'adjudicatari 55

13.-Tretzena: Obligacions de l'Ajuntament 56

14.-Catorzena: Preus públics 57

15.- Quinzena: Protecció de dades personals 57

15.1.- Obtenció de dades relatives a la persona usuària del servei 57

15.2.- Tractament de dades per part de l'empresa adjudicatària 57

15.3.- Incompliment 59

Annex 1: Indicadors de qualitat del servei 60

INTRODUCCIÓ

El servei d'ajuda a domicili (SAD) és un servei bàsic de competència de l'administració local que es presta a la llar i/o entorn de la persona usuària.

El SAD consta regulat en dues normes d'aplicació als els locals de Catalunya:

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, sobre promoció de l'Autonomia Personal i atenció a les Persones en situació de Dependència (LAPAD).
- Real Decreto 675/2023, de 18 de juliol, per el que es modifica el Real Decret 1051/2013, de 27 de desembre, per el que es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, dels serveis socials de Catalunya.

La LAPAD es de caràcter estatal i fa referència als drets i serveis destinats a les persones en situació de dependència. El seu article 15.1.c. inclou el Servei d'ajuda a domicili en el catàleg de servei de la Llei i a l'article 23 es defineix el servei i les seves principals característiques en els termes següents:

"El servei d'ajuda a domicili el constitueix el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a aquesta funció, i poden ser els següents:
a) Serveis relacionats amb **l'atenció personal** en la realització de les activitats de la vida diària.
b) Serveis relacionats amb **l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar**: neteja, rentat, cuina o altres. Aquests serveis només es poden prestar conjuntament amb els assenyalats en l'apartat anterior.

Per la seva part, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya, regula a efectes del SAD el següents:

a) Defineix les prestacions en tres tipus: de servei, econòmiques i tecnològiques (art. 20.2)
b) Entre les prestacions de servei la llei recull, l'atenció domiciliària, a l'apartat j) de l'article 21.2.
c) Estableix que "Els serveis socials bàsics inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili, entre altres.
d) Els serveis socials bàsics i les seves funcions són assignats competencialment als municipis, i en el cas de municipis de menys de 20.000 habitants , a les comarques (art. 31)

d) Al Decret Al Decret 142/2010, pel que s'aprova la **Cartera de Serveis Socials** hi apareixen, entre les prestacions de serveis dels serveis socials bàsics: els serveis d'atenció domiciliària que es despleguen en dues prestacions: el servei d'ajuda a domicili i el servei de tecnologies de suport i cura.

a) El **servei d'ajuda a domicili** (SAD) es defineix com: «*Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.* ***El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció***.» (apartat 1.1.2.1. Decret 142/2010).
b) El servei de tecnologies de suport i cura (teleassistència i telealarma)

En síntesi, els serveis d'atenció domiciliària, en les seves diverses formes -ajuda a domicili (SAD) i teleassistència-, són un conjunt de prestacions que formen part del Sistema Català de Serveis Socials i són competència dels ens locals (municipis i comarques), per la qual cosa formen part del sistema públic de serveis socials.

En el nostre municipi l'Ajuntament va optar, en el seu moment, per externalitzar la producció del Servei d'ajuda a domicili a través d'una empresa especialitzada en el sector, amb la intenció de garantir la qualitat del servei, la seva continuïtat i consolidació, així com garantir el màxim rendiment.
Enguany finalitza el contracte de prestació del Servei d'ajuda a domicili. Per això és necessari iniciar un nou expedient de contractació per garantir la continuïtat del servei.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Aquests Plecs tècnics, són un instrument que, a més dels requeriments legals i formals, contenen els aspectes tècnics més essencials per al compliment dels objectius del servei que es contracta.

1.- PRIMERA: OBJECTE, DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PERSONES USUÀRIES

1.1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la concessió és l'adjudicació de la gestió dels **SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI** en el municipi de Sant Pere de Ribes, d'acord amb el plec de clàusules jurídiques, econòmiques i administratives particulars i aquest plec de prescripcions tècniques, que serà llei de contracte. Aquest servei es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les quals els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament hagin assignat la prestació d'aquest/s servei/s.

1.2.- DEFINICIÓ

El **servei d'ajuda a domicili (SAD)** és un conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitzen bàsicament en el domicili i/o entorn habitual de la persona, oferint una atenció integral i personalitzades a persones i unitats de convivència adreçades a les persones que, per raó d'edat, dependència i/o discapacitat tenen limitada l'autonomia per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària o requereixen atenció permanent. L'objectiu és mantenir la persona en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia.

Tenen caràcter assistencial, preventiu, socioeducatiu per persones i nuclis familiars, així com de suport a les persones cuidadores. Està contingut dins el Pla d'atenció social individual i compren funcions d'atenció personal, ajuda a la llar, suport social i familiar i relació amb l'entorn.

El Servei d'Ajuda Domiciliària engloba les Tecnologies de suport i cura a la persona (entre ells la teleassistència) i el **Servei d'ajuda a domicili.** Aquest últim servei és l'objecte de la licitació, que inclou actuacions **caràcter personal**, de tipus **socioeducatiu** (suport educatiu, social i familiar) i actuacions de **caràcter domèstic** (neteja i organització de la llar)

El **Servei d'ajuda a domicili** s'estructura de la següent manera:

- **Servei bàsic d'ajuda a domicili:**
  1.- Servei de cura de la persona (atenció personal i/o suport educatiu, social i familiar)
  2.- Servei de Neteja de la llar
- **Serveis complementaris d'ajuda a domicili**
  1.- Servei d'àpats a domicili

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

2.- Servei de bugaderia externa (servei a pressupostar de manera vinculant en cas que s'inicií el servei.

1.3.- 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, amb la finalitat de:

- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de fragilitat.
- Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual estimulant l'adquisició de competències personals i familiars.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
- Donar suport a l'organització familiar, complementant i compensant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres, especialment aquelles que comportin un deteriorament personal i social.
- Ser un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Prevenir situacions de possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments i de situacions de deteriorament personal progressiu.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplicitat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

1.4.- PERSONES USUÀRIES

Els serveis estan adreçats 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. L'Ajuntament establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència, situació social i/o familiar i, secundàriament, en la renda disponible.

Tipologia de població beneficiària:

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

a. Infància en situació de risc social (d'acord amb els criteris establerts a la Llei 14/2010, dels Drets i les Oportunitats de la Infància i l'Adolescència).
b. Persones en situació de dependència i/o amb discapacitat. Es contemplen totes les situacions que generen una situació de discapacitat (temporal o permanent), així com les situacions de dependència, estiguin sota la cobertura de la Llei 39/2006 (LAPAD) o no.
c. Persones grans en situació de vulnerabilitat: especialment persones en situació de soledat i sense xarxa primària de suport o amb suport limitat.
d. Persones amb problemes de salut mental.
e. Persones adultes en risc d'exclusió social.

2.- SEGONA: DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA

Les característiques de servei es defineixen en el pla de treball i vindran determinades per la valoració del risc social que fan els i les professionals dels serveis socials bàsics municipals, que condicionarà els objectius del pla d'atenció. Aquest pla de treball s'informarà, s'avaluarà i es redefinirà periòdicament de mutu acord entre els serveis socials, l'adjudicatària i la persona o família beneficiària.

El servei d'ajuda domiciliària es defineix en funció de la combinació dels següents eixos que donen lloc a la identificació de la tipologia de servei i, també, dins aquesta, a les seves característiques bàsiques:

2.1.- MODALITATS DE PRESCRIPCIÓ

La prescripció dels serveis d'ajuda a domicili venen determinats per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen tres modalitats, una de les quals es subdivideix en dues submodalitats.

1. **SAD DEPENDÈNCIA:** és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.

2. **SAD SOCIAL**: és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accés a altres prestacions o altres modalitats d'aquest servei. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement del grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, i que presenten necessitats de suport per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària; també poden ser persones amb una situació de necessitat sobrevinguda i temporal. Es tracta de serveis que compleixen una doble funció: l'assistencial per cobrir aquells aspectes que les persones no poden assumir de forma autònoma o amb el suport de la seva xarxa social i familiar i, també, preventiva ja que, a partir de la identificació de riscos es proposa un servei que eviti el deteriorament i, en el seu cas, també permeti la detecció d'altres riscos en l'àmbit domèstic que puguin afectar la persona. Es tracta d'un servei per al que s'estableix una durada estàndard de 4 mesos que podrà ser ampliable si l'avaluació de necessitats per part dels professionals dels Equips Bàsics de Serveis Socials així ho determina.

3. **SAD SOCIOEDUCATIU:** és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. Aquesta tipologia s'adreça a dos perfils diferents de població, per la qual cosa es distingiran dues subtipologies. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des dels Equips Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball. **L'Ajuntament es reserva el dret de demanar el perfil professional d'integració social en aquells casos que ho requereixin.** En aquesta modalitat de SAD el preu hora s'incrementarà en un 25% sobre els costos directes del preu hora i s'ha de repercutir en la percepció salarial del o la professional assignada al servei d'atenció domiciliària socioeducatiu.

a. SAD Socioeducatiu - Adults: aquesta modalitat està adreçada a persones en situació de risc social degudes a situacions derivades d'alguna malaltia o trastorn o bé a causa d'una situació crítica en la convivència, les relacions familiars o socials. Degut a aquesta situació de risc social requereixen suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.

b. SAD Socioeducatiu – Infància i família: aquesta modalitat de servei està orientada a donar atenció a famílies amb filles i fills menors de 18 anys que es troben en una situació de vulnerabilitat que impliqui dificultats pel desenvolupament de les funcions parentals o en situacions de risc d'infància, tal com està definit en la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, i que es trobin en processos d'intervenció social en l' Equip Bàsic d'Atenció Social. El servei

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

s'orienta a la recuperació o adquisició d'habilitats parentals i a donar suport a l'organització familiar per estimular la seva autonomia tant individual com familiar.

2.2.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI SEGONS MODALITATS

2.2.1.- Modalitat SAD dependència

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones que, en relació al que estableix la Llei 39/2006 (LAPAD), estan en una de les situacions següents: - Tenen reconegut el grau de dependència i el PIA realitzat. - Tenen reconegut el grau de dependència i el PIA pendent de realitzar
Objectiu principal	- Donar suport a les activitats de la vida diària, bàsiques i instrumentals. - Contenir situacions per evitar el deteriorament - Introduir i/o modificar hàbits i comportaments - Contribuir a la recuperació de l'autonomia a la llar. - Facilitar la integració en l'entorn.
Planificació de l'atenció	Els equips Bàsics d'Atenció, juntament amb la persona i/o família defineixen els objectius del pla de treball.
Durada del servei	Indeterminada.
Tipologia de tasques	- Tasques de servei d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària. - Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. - Tasques socioeducatives. - Ajuda a la llar, complementària a ales altres tasques.
Tipus de seguiment	Professional dels Serveis Socials Bàsics

2.2.2.- Modalitat SAD social

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones que es troben en una situació que els afecta a la seva autonomia funcional de forma no permanent i que no tenen un grau de dependència reconegut; o bé en una situació de risc o fragilitat derivada d'altres aspectes de la seva vida (relacions familiars, etc.). Situacions que es caracteritzen per ser: - De risc o de vulnerabilitat temporal, que requereix una actuació urgent. - De caràcter preventiu, en les que una intervenció temporal pot evitar el deteriorament.
Objectiu principal	- Oferir protecció davant una situació de risc. - Donar suport en situació temporal de vulnerabilitat. - Donar suport a les activitats de la vida diària.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

	- Observar la situació de la persona en el seu context.
Planificació de l'atenció	Els equips Bàsics d'Atenció, juntament amb la persona i/o família defineixen els objectius del pla de treball.
Durada del servei	S'estableix una durada estàndard de 4 mesos que podrà ser ampliable si l'avaluació de necessitats per part dels professionals dels Equips Bàsics de Serveis Socials així ho determina
Tipologia de tasques	- Tasques de servei d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària. - Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. - Tasques socioeducatives. - Ajuda a la llar, complementària a ales altres tasques.
Tipus de seguiment	Professional dels Serveis Socials Bàsics

2.2.3.- Modalitat socioeducatiu

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones i/o famílies en situació de risc social deguda a condicions derivades d'algunes malalties o trastorns o bé a causa d'una situació crítica en la convivència, les relacions familiars i/o socials que requereixen de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura i d'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i que tenen capacitat d'aprenentatge d'assoliments dels objectius del treball.
Objectiu principal	Facilitar i promoure l'adquisició d'hàbits i aprenentatge.
Planificació de l'atenció	Els equips Bàsics d'Atenció, juntament amb la persona i/o família defineixen els objectius del pla de treball.
Durada del servei	Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des dels Equips Bàsics d'Atenció Social de l'Ajuntament
Tipologia de tasques	- Tasques de servei d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària. - Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. - Altres tasques d'atenció personal de suport. - Ajuda a la llar, complementària a ales altres tasques.
Tipus de seguiment	Professional dels Serveis Socials Bàsics

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

2.3.- SERVEIS I TASQUES A REALITZAR

Els serveis ha realitzar s'establiran en funció dels objectius específics a assolir i de les necessitats de les persones beneficiàries, es categoritzen en cinc grups:

- L'atenció personal.
- Educatives i socialitzadores
- Neteja a la llar.
- Àpats a domicili
- Servei de bugaderia

2.3.1.- Atenció i cura de 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 cuidador. La realitza el/la treballador/a familiar i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals. Les titulacions exigides són treballador/a familiar, tècnic/a en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili, auxiliar de geriatria o integrador social.

Les tasques a realitzar poden ser de tres tipus: assistencials, educatives i socialitzadores. Amb caràcter accessori i complementari es realitzaran tasques de tipus preventiu.

2.3.1.1.- Taques assistencials

— Higiene i cura personal. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:

- higiene corporal completa, en bany o dutxa.
- rentat de parts corporals.
- rentat de cap.
- ajuda per accedir al bany o dutxa.
- suport per pentinar-se, rentar-se les dent, aifetar-se, aplicació de cremes o tallar ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics o bé de persones que requereixin de la intervenció d'un professional de podologia).
- suport en el canvi de roba (vestir-se i desvestir-se) i de bolquer.

— Alimentació. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per a les següents activitats:

- organització i supervisió dels àpats.
- preparació i cuinat dels aliments.
- ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

— Mobilitzacions dintre de la llar:
- Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit.
- Ajudar a caminar i a asseure's.
- Realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.

— Cura de la salut i control de la medicació:
- Ajuda a l'administració per part de la persona usuària de la medicació d'acord amb la pauta establerta pels sistema de salut.
- Supervisió de l'administració per part de la persona usuària de la medicació en forma d'injectable.
- Ajuda a l'administració de medicació per via tòpica, òtica o oftàlmica, si la persona no pot fer-ho per si sola i no hi ha cap familiar que ho pugui realitzar.
- Suport en el control del nivell de glicèmia, sense que impliqui l'acció de punció.
- Suport al canvi de la bossa de colostomia i/o la d'urostomia.
- Canvi d'apòsits estèrils per tal de supervisar les ulceres cutànies.
- Ajuda en les petites cures, d'acord amb el protocol establert.

— Activitats de comunicació i relació amb l'exterior:
- Acompanyament fora de la llar per a possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu, social, visites mèdiques, compres i passeig.
- Fer companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, donant suport en les relacions amb el veïnatge, familiars i persones del seu entorn.

— Suport i acompanyament a fer tràmits bancaris d'acord amb el protocol **el protocol de gestió de diners.**

— Realització per compte de la persona de petites compres o gestions que impliquin l'ús de diners: es realitzaran d'acord amb el protocol establert.

— Custòdia de les claus d'accés al domicili d'acord amb el protocol establert.

— Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.

— Suport en el manteniment de condicions acceptables d'higiene i salubritat: aquestes tasques es realitzaran sempre que estiguin vinculades a les tasques específiques d'atenció personal. Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades – higiene personal, mobilitzacions, suport en l'alimentació, etc. – ho requereixi, s'entén que

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

s'inclouen tasques complementàries per deixar l'habitatge en condicions correctes d'ordre i neteja (per exemple, netejar i ordenar el bany després de la higiene, la cuina després dels àpats o fer el llit després de llevar a la persona). Aquestes tasques es realitzaran amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en el domicili.

2.3.1.2.- Taques educatives i socialitzadores

Es defineixen com a tasques educatives i socialitzadores aquelles que es refereixen a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família. Entre els hàbits per a la vida quotidiana s'hi inclouen aquells referits a la higiene, l'alimentació, la cura de salut, l'organització de la llar, l'organització de l'economia familiar, l'acompanyament socioeducatiu en diversos contextos i espais. Les tasques concretes que es poden prescriure són les següents:

— Cura dels infants, les persones grans i les persones amb dependència:

- Assessorament i ajuda a l'aprenentatge d'hàbits per a la cura personal, la cura de la llar i l'organització domèstica en relació a l'atenció d'aquestes persones.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Tasques educatives amb el/la cuidador/a familiar, per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.

— Nutrició i alimentació:

- Donar suport i ajudar en el compliment de les indicacions del sistema sanitari per a una nutrició correcta i el manteniment d'hàbits saludables.

— Cura de la pròpia salut:

- Donar suport en el seguiment de pautes d'observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.

— Acompanyament socioeducatiu:

- Donar suport al procés d'adquisició d'habilitats socials i educatives de les persones; tant directament com mitjançant el suport a les persones que han d'assumir tasques educatives respecte d'altres.

— Autosuficiència en la gestió de la llar:

- Ajuda per a l'aprenentatge en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència.
- Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

— Relació amb les administracions i organismes similars:

- Suport en el procés d'aprenentatge per dur a terme les gestions bàsiques per a la vida independent: gestions administratives, mèdiques, etc.

— Socialització i participació:

- Motivació de la persona a participar en activitats diverses (centres de dia, casals...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.
- Estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia i alentir la seva dependència.

2.3.1.3.- Tasques preventives i de detecció

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure, amb caràcter complementari però obligatori, tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn.

Aquestes tasques preventives inclouran:

— Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats tant individuals com del seu entorn que requereixin la modificació o adaptació del servei que s'està prestant.

— Identificar situacions de risc que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o la família. Els aspectes a identificar són els següents:

- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...)
- Canvis en les capacitats de la persona: desorientació, oblits i mal ús de subministraments o d'aparells, control de la medicació, cura i autocura, atenció i organització a la llar, situacions de crisi (canvi sobtat i que afecta a l'autonomia).
- Estat de l'habitatge: instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge.
- Assistència a serveis d'atenció diversos: absentisme escolar, visites i gestions als sistemes de salut, justícia, treball, etc.
- Relacions familiars i/o socials: relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicis de maltractaments, aïllament social.

La detecció de situacions de risc o de canvis en la situació de la persona i el seu entorn hauran de quedar registrades en l'expedient personal i comunicades als professionals de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social.

La comunicació de les situacions de canvi és una obligació dels professionals de SAD.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

2.3.2.- Tasques de neteja a la llar

El servei d'ajuda a la llar té per finalitat mantenir en condicions acceptables d'higiene, de salubritat i d'habitabilitat la llar de la persona beneficiària. El servei d'ajuda a la llar el realitza el/la auxiliar de neteja, o altre personal que l'empresa defineixi. La titulació exigida és el certificat escolar o equivalent.

Les tasques que poden ser incloses en aquest servei són les que es descriuen a continuació, tot i que serà el prescriptor qui establirà el tipus de tasques en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família i el pla de treball:

- Neteja, o suport per a la neteja, quotidiana de l'habitatge (escombrar, fregar terres, neteja de la pols, dels lavabos, cuina, finestres, etc.) pel manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja, planxat, repàs i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar.
- Cura i repàs de la roba: rentat i ordre de la roba. Ex. cosir botó-, canvi d'armari
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària.
- Tasques de manteniment bàsic d'utensilis domèstics com són el canvi de bombetes, piles dels aparells domèstics, canvi de les bosses d'aspiradores domèstiques, posar oli a les frontisses de les portes o finestres, etc.
- Retirada i col·locació de cortines.
- Observació del context i la situació amb caràcter preventiu

La persona beneficiària del servei ha 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 la persona pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

Aquest servei és realitzarà sempre que la persona es trobi en el domicili. En cap cas es pot desenvolupar el servei sense que hi sigui present.

2.3.3.- Serveis complementaris

2.3.3.1.- Àpats a domicili

El servei d'àpats a domicili, consisteix en el lliurament a domicili de les persones usuàries d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene. El servei d'àpats a domicili el pot realitzar

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

el/la auxiliar de neteja o altre personal que l'empresa defineixi. La titulació exigida és el certificat escolar o equivalent.

El servei d'àpats a domicili ofereix suport i ajut a les persones que ho necessiten per tal de millorar la seva qualitat de vida. Ofereix menús en funció de les diferents necessitats dietètiques i alimentàries (dieta normal, , dieta hipoglucèmica, dieta hipocalòrica, dieta tova, etc.) i/o valors culturals. Pot oferir dietes especials vinculades a problemàtiques de salut (diabetis, insuficiències renals, al·lèrgies, celíacs etc.).

Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en el pla de treball establert per a cada cas, el servei haurà d'incloure:

- Lliurament del menjar en adequades condicions de temperatura i higiene.
- Menús ajustats a les necessitats dietètiques derivades de situacions de salut de la persona usuària.
- Etiquetatge i instruccions accessibles.
- Subministrament, si és necessari, del sistema d'escalfament al domicili sense que això suposi cap increment de preu en el servei.
- Suport informatiu per una bona utilització del servei.
- Revisió de les condicions d'emmagatzematge en cada subministrament.
- Suport tècnic per l'ajustament de la dieta, sempre per necessitats derivades d'una situació de salut.
- Supervisió dels menús per part d'un especialista en nutrició i dietètica.

L'empresa haurà de presentar periòdicament els menús als Serveis Socials, la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Un àpat per dinar o sopar estarà compost d'un primer plat, un segon plat i unes postres, especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú Els continguts dels menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels estris necessaris per lliurar els àpats en condicions adequades de temperatura i higiene. Si els recipients o estris utilitzats per servir l'àpat són reutilitzables es recolliran quan es lliuri el següent servei. Es tindran en compte si s'aplica una política de productes de proximitat, ecològics, envasos amb material reciclat, etc.

L'entitat adjudicatària haurà d'indicar els terminis setmanals de lliurament del menjar i garantir, si el lliurament no és diari, la preservació òptima de la qualitat dels aliments.

2.3.3.2.- Bugaderia

El servei de bugaderia té per finalitat rentar, assecar, i planxar, la roba de la persona. El perfil professional encarregat de realitzar aquesta feina correspon al auxiliar de neteja. La titulació exigida és el certificat escolar o equivalent.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

La prestació integral del servei de bugaderia inclou:

- **Rentat (higienització i desinfecció):** El procés de rentat i desinfecció emprat per l'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits establerts en la normativa vigent al respecte i haurà de garantir la total eliminació de brutícia, aplicant la desinfecció més adient en cada cas, assegurant el mínim deteriorament i envelliment de la roba.
- Assecat, planxat i plegat: El sistema de planxat haurà de garantir i assegurar la impecable presentació de la roba, especificar el sistema utilitzat, procés d'apilat, eliminació de plecs, etc.
- Transport intern i extern de la roba: pel que fa a la roba de les persones beneficiàries, la recollida serà als seus domicilis particulars. L'empresa adjudicatària proporcionarà els elements de recollida per oferir un bon servei.
  El lliurament de la roba neta es farà directament al domicili particular de la persona i en un termini màxim de 72 hores des de la seva recollida. L'empresa haurà de tenir una capacitat de resposta màxima de 48 hores en situacions excepcionals.
  El transport de la roba bruta i neta a la bugaderia i viceversa serà realitzat per l'empresa adjudicatària amb mitjans propis.

2.3.4.- Franges horàries segons les tasques prescrites.

Derivat de les tipologies de tasques i de la concreció d'aquestes és necessari establir un sistema de franges horàries que serveixi de referència per a l'assignació dels horaris dels serveis.

L'empresa adjudicatària, en el moment de fixar els horaris, haurà de tenir en compte les següents franges horàries en funció de la tasca que s'hagi de realitzar:

- Ajudar a llevar-se: entre les 7 i les 11 h
- Ajudar a dinar i àpats a domicili: entre les 13 h i les 15 h
- Ajudar a sopar i/o enllitar: entre les 19 h i les 21 h
- Suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna i/o centres escolars o formatius: abans de l'horari de l'activitat i/o de la recollida pel transport o temps de trasllat.
- Bugaderia: dins l'horari establert de servei en jornada ordinària.

L'Ajuntament es reserva el dret de fixar un horari tancat del servei en aquells casos que ho consideri estrictament necessari per les característiques concretes del servei o de la persona atesa. En aquest cas, l'empresa haurà de respectar l'horari proposat pels serveis socials bàsics.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

2.3.5.- Tasques excloses del SAD

Queden excloses del servei totes aquelles tasques que suposin risc físic de 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 recollida a la llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.
Resten excloses expressament del SAD, les tasques següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari; això inclou accions d'auto administració de fàrmacs.
- La neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiaria del servei.
- La realització d'arranjaments a la llar.

2.4.- INTENSITAT DEL SERVEI

La intensitat dels servei ve determinada pel nombre d'hores que s'estableix que són necessàries per al desenvolupament del pla de treball, en còmput setmanal o mensual. En la prescripció del servi els/les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament determinarà una intensitat del servei.

La intensitat del servei és l'element quantitatiu bàsic de la prestació.

La intensitat del servei ve determinada per diversos criteris; normatius, en el cas de la tipologia de servei d'ajuda a domicili de dependència, i per la complexitat dels objectiu en totes les tipologies.

En tot cas, en que requereixi una intensitat superior precisarà l'autorització de l'Equip d'Atenció Social.

En el cas de SAD dependència, la intensitat dels serveis prestats ve determinada per la pròpia llei i pel seu desenvolupament mitjançant la cartera de serveis (Decret 1051/2013, de 27 de desembre). Aquestes poden veure's modificades si aquest servei concorre amb altres prestacions, d'acord amb el que s'estableix en el criteris de compatibilitat de les prestacions del SCADD. Visualitzar Taula 1.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Taula 1: Intensitat SAD dependència

Grau de dependència	Intensitat – Servei únic	Intensitat compatibilitat
Grau III	65–94 hores/mes	0-25 hores/mes
Grau II	38-64 hores/mes	0-15 hores/mes
Grau I	20-37 hores/mes	

Font: • Real Decreto 675/2023, de 18 de juliol, per el que es modifica el Real Decret 1051/2013, de 27 de desembre, per el que es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència..

Respecte al SAD socioeducatiu i el SAD Social, s'estableix a efectes orientatius una intensitat estàndard en funció del nivell d'autosuficiència que presenti la persona o la família, equiparant aquest amb el grau de dependència. En els casos amb major nivell d'autosuficiència, agafem com a referencia el grau I de dependència, en els casos on el nivell d'autosuficiència sigui baix, la intensitat màxima serà l'establerta per un grau II de dependència.

2.5.- UNITAT DE MESURA DELS SERVEIS

La unitat de mesura dels serveis d'ajuda i cura , a efectes d'assignació i facturació, serà el temps efectiu de prestació de l'atenció personal, entenent per aquest concepte l'hora efectiva d'atenció en el domicili (la unitat mínima serà de 30minuts). Aniran a càrrec de l'adjudicatari el temps, activitats i recursos de tot tipus necessaris per a realitzar aquesta prestació que es determinin (desplaçaments, coordinació, formació, etc.)

La unitat de mesura dels serveis de neteja, a efectes d'assignació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili. Aniran a càrrec de l'adjudicatari el temps, activitats i recursos de tot tipus necessaris per a realitzat aquesta prestació que es ds determinin (desplaçaments, coordinació, formació, etc.)

La unitat de mesura dels serveis d'àpats a domicili, serà l'àpat servit al domicili de la persona, incloent tots els costos derivats d'aquest servei com transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

La unitat de mesura pel servei de bugaderia serà el kg incloent els costos derivats del transport, maquinària, detergents, personal i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

2.6.- HORARIS DEL SERVEI

La franja horària en què cal garantir el servei serà per cadascun dels serveis la següent:

Servei d'ajut a domicili:

- Jornada ordinària: de dilluns a divendres, de 7 a 21 h.
- Jornada extraordinària: dissabtes, diumenges, festius i nocturns. La facturació d'aquestes hores seran amb un increment del 25%.

El servei de cura a les persones es podrà prestar excepcionalment en jornada extraordinària els dissabtes, diumenges i festius sempre que així ho requereixi la situació persona i que es valori a nivell tècnic.

Servei de neteja de la llar, es farà sempre en hores ordinàries, de dilluns a divendres, de 8 a 18 h.

El servei d'àpats a domicili s'haurà de garantir tots els dies de l'any amb lliurament al domicili de la persona.

Servei de bugaderia: de dilluns a divendres, entre les 8h i les 18h tant de recollida com de lliurament.

Durant la franja horària establerta, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar la cobertura de la demanda i de garantir la realització íntegra, en el domicili de la persona de les hores contractades, en les quals no s'inclouen les del desplaçament.

Així mateix, les hores de major concentració seran comunicades per l'Ajuntament a l'inici de la contractació, en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses i dels objectius previstos per a cada exercici.

La modificació del horari del servei que impliqui un canvi en la jornada ha de ser prescrita i/o autoritzada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social i aquesta autorització ha de ser explícita.

Quan finalitzi el contracte de la prestació de servei, l'empresa sortint, haurà de facilitar la planificació horària dels serveis vigents i la programació de les intervencions durant un mes com a mínim.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

2.7.- DURADA DEL SERVEI

L'Equip Bàsic d'Atenció Social determinarà la durada prevista del servei.

- La durada del SAD dependència està vinculada al compliment dels objectius establerts al PIA.
- La durada del SAD social, està subjecte al compliment d'objectius descrits al pla de treball, que han de ser revisats periòdicament. Els serveis s'inicien amb una temporalitat de 4 mesos, prorrogables sempre i quan en la revaluació es constati i s'acrediti que la situació de risc no ha desaparegut.
- La durada en la modalitat del SAD socioeducatiu està vinculada al pla de treball; en tot cas, transcorregut un any s'ha de revisar el pla de treball i valorar la continuïtat.
- La durada dels àpats a domicili esta vinculada al pla de treball; en tot cas, transcorregut un any s'ha de revisar el pla de treball i valorar la continuïtat.

2.8.- ACTIVACIÓ DEL SERVEI

S'entén per activació el moment en que s'inicia efectivament la prestació del servei; és a dir, la realització del primer servei efectiu prescrit.

Quan el pla de treball estableix la data concreta d'inici del servei l'empresa adjudicatària ha de garantir el termini establert. En el cas de no haver-hi una data especifica per a l'inici del servei, els terminis des de la comunicació de la prescripció fins a l'activació s'especifiquen a continuació:

- Atenció personal: 2 dies naturals (48 hores)
- Atenció personal "servei urgent": 24 h
- Neteja de la llar: 5 dies naturals (120 hores)
- Neteja de la llar "servei urgent": 48 h
- Àpats: 1 dia (24 hores)

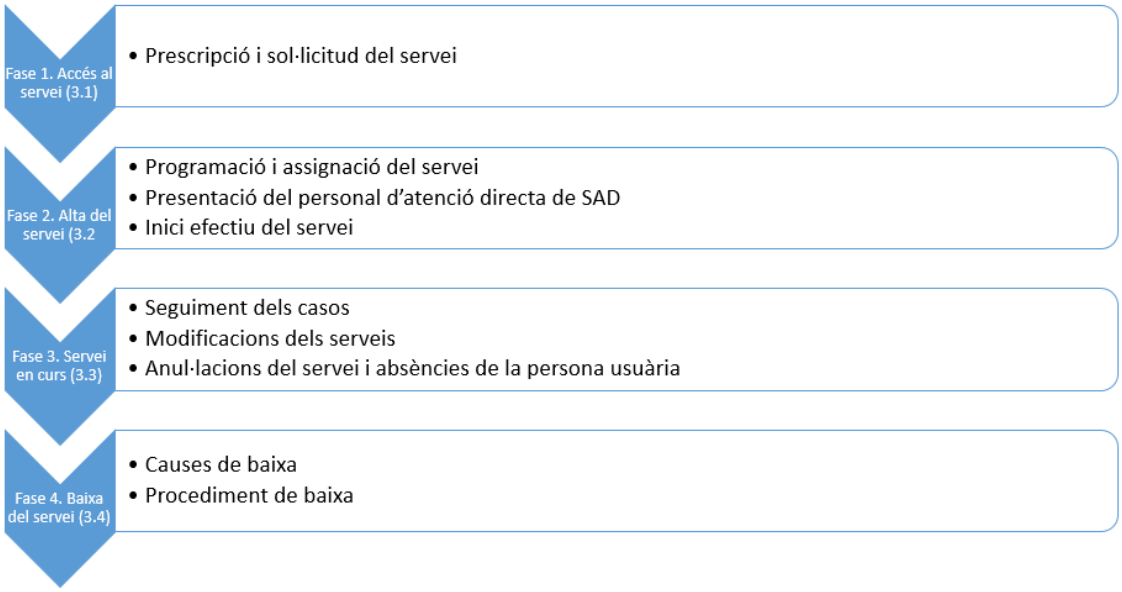
Abans d'iniciar el servei, el departament de coordinació de l'empresa adjudicatària realitzarà una primera visita al domicili per presentar la professional que realitzarà els serveis d'atenció personal domiciliària. En ocasions, aquesta visita es farà conjuntament amb serveis socials de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

3.- TERCERA: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El Serveis d'Ajuda Domiciliària municipal **objecte** d'aquest contracte, són responsabilitat municipal en la seva totalitat. Mitjançant aquest contracte, només s'externalitza la producció dels serveis.

A continuació es descriuen les fases del servei.



3.1.- FASE 1: ACCÉS AL SERVEI

És responsabilitat de l'Equip Bàsic d'Atenció Social la valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família. La prescripció tècnica del SAD, efectuada per l' EBAS, es materialitzarà en un acord de condicions del servei i ha d'anar acompanyada del consentiment de cessió de dades per poder traspassar la informació a l'entitat prestadora del servei, que és l'adjudicatària del contracte.

3.1.1.- Prescripció i sol·licitud del servei

L'Equip Bàsic d'Atenció Social ha d'establir les característiques bàsiques del servei a prestar i realitzar, sempre, mitjançant la fitxa de sol·licitud del servei facilitada a la coordinadora de gestió de l'empresa adjudicatària via e-mail el qual suposa l'adjudicació del servei.

La fitxa de sol·licitud del servei ha d'incloure:

- Dades d'identificació de la persona o persones usuàries del servei, i de la unitat de convivència.
- Dades de la persona de referència en cas d'urgència.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Diagnòstic/història social que requereix l'atenció mitjançant el SAD i/o altres diagnòstics concurrents.
- Els objectius generals i específics del pla de treball.
- Modalitat de SAD; dependència, social, socioeducatiu.
- Intensitat del servei, en hores mensuals.
- Freqüència: diària, setmanal, quinzenal o mensual.
- La durada del servei.
- Franges horàries o horaris concrets: per norma general el/la professional de l'Equip Bàsic d'Atenció Social no comprometrà la fixació d'horaris o franges horàries. Excepcionalment, podrà definir l'horari concret quan es doni, com a mínim, una de les següent situacions de les següents:

    - Les tasques estan vinculades a una franja horària, tal com s'ha establert a l'apartat 3.2.4.
    - Existeixen activitats alienes al SAD que tenen un horari establert d'inici o final.
    - El/la professional de referència, justifiqui la necessitat d'un determinat horari per al bon desenvolupament del servei.
    - Activació del servei tenint en compte el tempos marcats per al procediment ordinari o urgent.

3.2.- FASE 2: ALTA DEL SERVEI

Les funcions per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social i les de l'empresa adjudicatària queden reflectides a continuació:

Equip Bàsic d'Atenció social

- Identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcions, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés del servei.
- Document de consentiment de cessió de dades per poder traspassar la informació a l'entitat prestadora del servei, que és l'adjudicatària del contracte.
- 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.
- Tramitació de la petició d'atenció a l'organització adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació, a través del seu personal de supervisió.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Empresa adjudicatària

- Recepció de la petició i proposta d'horaris d'atenció, d'acord amb la disponibilitat de recursos i tenint en compte els plantejats a la sol·licitud.
- Compromís de l'inici de prestació del servei en el termini que s'especifica en l'apartat 3.7.
- Traslladar i encarregar als professionals d'atenció directa de SAD les tasques prescrites que s'han de dur a terme.
- Fer la visita de presentació en el domicili de la persona usuària del professional que realitzarà els serveis d'atenció personal domiciliària. En ocasions, aquesta visita es farà conjuntament amb serveis socials de l'Ajuntament.
- Formalitzar el Pacte de prestació de Servei amb la persona usuària i lliurar a la persona beneficiària el catàleg de drets i deures en relació al servei.
- Valorar els riscos laborals del treball al domicili.

L'alta del servei la composen:

- Programació i assignació del servei.
- Visita a domicili, presentació i pacte de servei.

3.2.1.- Programació i assignació del servei

L'adjudicatari proposarà els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions dels Equips Bàsics d'Atenció Social, les necessitats de la persona usuària, la disponibilitat de recursos i les seves necessitats organitzatives, sempre i quan s'asseguri el compliment efectiu del objectius establerts en el pla de treball, la freqüència i la intensitat de servei prescrites i l'adequació amb les tasques encomanades.

La proposta final de freqüència (quins dies té servei) i d'horaris, a més de vetllar per realitzar les tasques previstes al pla de treball, ha de perseguir els següents objectius:

- Aportar elements de personalització del servei.
- Aportar una percepció de continuïtat i proximitat.
- Distingir entre les tasques que cal fer en unes franges horàries determinades (establertes a l'apartat corresponent) i d'altres que es poden fer en un rang horari més ampli.
- Vetllar per l'organització del treball de manera que la planificació dels serveis pugui ser més estable (amb menys puntes de dies i d'hores) i per tant les jornades de treball també.

Si no es produeix cap circumstància que ho desaconselli, l'empresa tindrà llibertat per organitzar i concretar la freqüència setmanal i els horaris de prestació del servei sempre que es vetlli per complir els objectius del servei de manera adequada, després

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

d'escoltar les peticions de la persona usuària i d'arribar a una proposta acceptada per les dues parts.

3.2.2.- Presentació i Pacte de Servei amb la persona usuària

Previ a l'inici del servei, l'adjudicatària ha de seguir el següent procés:

- Realitzar una visita al domicili per a la presentació del servei.
- Lliurar la resolució positiva de prestació del SAD municipal, d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament.
- Obtenir la signatura del Pacte de prestació de servei de la persona usuària.

Abans de l'inici de la prestació del servei es realitzarà una primera visita a domicili durant la qual s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament i característiques del servei, se signarà el Pacte de prestació i se li lliuraran les Condicions generals de prestació del servei.

La visita a domicili es concretarà en:

- La presentació del/la coordinar/a tècnic/a.
- La presentació de la persona treballadora que farà les tasques al domicili.
- Presentació dels canals de comunicació de la persona usuària amb l'adjudicatària: facilitar un telèfon de contacte, que sempre serà gratuït per a la persona usuària, i els horaris d'atenció de l'empresa per a qualsevol consulta que es vulgui fer.
- La presentació del servei:
    - Objectius del servei, pla de treball i avaluació.
    - Tasques que es realitzaran pel personal de l'empresa adjudicatària.
    - Nombre d'hores i periodicitat de la prestació.
    - Horari de la prestació.
    - Explicació del sistema de control presencial.
- Lliurament i explicació de les Condicions Generals del Servei, fent especial èmfasi en:
    - Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei.
    - Termini mínim per comunicar absències al domicili que impedeixin la realització del servei.
    - Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriments.

La presentació es realitzarà sempre al domicili de la persona usuària, i en ocasions, aquesta visita es farà conjuntament amb serveis socials de l'Ajuntament.

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat **l'Acord de Prestació de Servei d'Ajuda a Domicili** amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei. Aquest document haurà d'estar signat per la referent del cas de

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Serveis Socials de l'Ajuntament, un representant de l'empresa adjudicatària i la persona que accepta els serveis.

A la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin presents totes les parts. L'empresa adjudicatària en el termini màxim de 7 dies naturals des de la seva signatura, haurà de retornar la còpia signada a l'Ajuntament.

Aquest document inclourà, entre altres, a l'Equip d'atenció a gent gran i persones amb dependència, així com els serveis que es duran a terme, l'horari dels mateixos, el cost hora del servei (taxa) i el número de compte bancari on es realitzarà el cobrament de les hores mensuals prestades.

La persona usuària ha d'estar informada de les característiques del servei, de qualsevol incidència o modificació que afecti a la seva prestació així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència, o queixa als serveis municipals corresponents.

3.3.- FASE 3: SERVEI EN CURS

Un cop iniciat el servei l'adjudicatària organitzarà i garantirà la prestació del servei d'acord amb els següents criteris:

- Criteris establerts en la prescripció i en el pacte de prestació.
- Criteris d'atenció centrada en la persona.
- Criteris de qualitat del servei definits al apartat 9 d'aquest ple.

L'adjudicatària disposarà d'un mecanisme de control presencial d'atenció directa al domicili on es presti el servei. Disposarà dels sistemes d'informació i aplicacions mòbils que els permeti accedir, com a mínim, a la informació sobre les tasques a realitzar en cada servei, confirmar la seva realització i notificació d'incidències.

3.3.1.- Seguiment dels casos

Tal com queda recollit a la clàusula 3 és l'Equip Bàsic d'Atenció Social qui indicarà la modalitat del servei, les tasques a realitzar, la intensitat, horaris, durada i activació del servei.

En relació al seguiment dels casos i dels serveis, les accions de seguiment, i la seva periodicitat, que són obligades de realitzar i complir són les següents:

- Setmanalment es realitzarà un informe de seguiment dels casos amb la informació més rellevant de cada usuari dividit per modalitat de servei.
- Establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada persona usuària i registrar-ne la planificació i la realització. Aquest calendari

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

inclourà tant les visites presencials com trucades de seguiment i la planificació dels informes de seguiment.
- Un informe anual de seguiment del servei que ha d'anar precedit d'una visita domiciliària. L'informe ha d'incloure, una síntesi de les activitats desenvolupades al domicili, les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant aquest període.

3.3.2.- Modificacions dels serveis.

Al llarg del desenvolupament del SAD es poden produir circumstàncies que facin aconsellable canviar (i adaptar) els diversos elements que conformen el servei (tasques, horaris, professionals, tipologia d'hores – estàndards o nocturnes/festives).

La modificació del servei en el domicili pot sorgir a demanda de la persona usuària o la seva família, però també pot ser a proposta de l'empresa o entitat adjudicatària o dels propis professionals dels EBAS.

Caldrà formalitzar una proposta de modificació que inclogui:
- Professionals implicats/des
- Característiques de la modificació
- Hores de servei afectades
- Temporalitat d'inici de les modificacions
- Temporalitat de la durada de la modificació

La proposta de modificació es traslladarà a l'empresa que iniciarà els serveis modificats en el termini de 48h.

3.3.3.- Anul·lacions del servei i absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei amb una antelació suficient per permetre a l' adjudicatari re planificar els serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 24h, si s'avisa fora d'aquest termini, el servei és facturarà.

Qualsevol situació que s'esmenten a continuació:
1. Anul·lació puntual del servei per part de la persona usuària, a voluntat o per causa major.
2. Petició puntual de modificació de data o horari de la prestació habitual, a voluntat o per causa major.
3. O incidència per absència del usuària en el domicili, no comunicada, a voluntat o per causa major.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Implicarà l'obligació de l'adjudicatària a obrir una incidència i realitzar el registre per poder acreditar-ho a la facturació. La incidència haurà de contenir la data i hora de la comunicació d'anul·lació del servei per part de la persona usuària, i els termes de la mateixa (motiu i durada) i en cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació ha de constar el registre de l'activació del protocol de porta tancada.

Les anul·lacions i modificacions de servei que es comuniquin en amb antelació de 24h i l'usuari no pugui esperar al següent servei, es realitzarà la modificació del servei pertinents per tal de garantir-lo (canvi de dia i/o hora i/o durada), en cas de comunicar-ho fora de termini dependrà de la capacitat que tingui la coordinadora del servei de SAD per re planificar el servei.

3.4.- FASE 4: BAIXA DEL SERVEI

Les característiques de la població atesa pel SAD fa que hi hagi diversitat d'incidències que poden suposar que un servei s'interrompi durant un període de temps per causes justificades (baixa temporal) o definitivament (baixa definitiva).

3.4.1.-Baixa temporal

La baixa temporal és una aturada del servei que pot o no comportar canvis en les condicions quan es reprèn el servei. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció. Aquestes poden ser degudes a:

- Decisió tècnica dels professionals de l'EBAS.
- Acció d'ofici del SAD (vacances, hospitalitzacions, etc.)
- A demanda de la persona usuària.
-

El procediment per abordar aquesta situació és el següent:

Tal i com es pot visualitzar a l'esquema anterior, el procediment es compon de:

- Recepció de la petició de baixa/suspensió per part de l'empresa adjudicatària.
- Comunicació a l'EBAS (sempre i quan no siguin l'origen de la petició).
- Determinació de les característiques de la baixa temporal.
- Suspensió efectiva del servei.

En el reinici del servei, es valorarà si cal introduir modificacions en el servei que gaudia la persona, per tal d'adaptar-lo a noves necessitats, o no. Si no cal fer modificacions, es fixarà directament la data del reinici i, si cal introduir modificacions, el/la professional de referència les introduirà i, a partir d'aquest moment, es fixarà la data de reinici.

En relació a la durada de les suspensions/baixes, es proposen aquests marges:

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Per a persones beneficiàries del SAD en el marc de la LAPAD: màxim 3 mesos.
- Per a persones beneficiàries del SAD social: màxim 2 mesos
- La interrupció per vacances serà màxim d'1 mes i es proposa que sigui l'empresa adjudicatària qui ho gestioni directament i que, a més, el reinici sigui automàtic.

3.4.2 Baixa definitiva

La baixa definitiva provoca l'extinció del servei en relació a la persona usuària, les causes són:

- Deixar de viure al municipi de Sant Pere de Ribes.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Èxitus.
- Decisió de la persona usuària, baixa voluntària.
- Provinent d'una baixa temporal.
- Decisió del referent per:
  - compliment dels objectius previstos al pla d'intervenció.
  - deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
- Incompliment greu de deures com a persona usuària.

La causa de la baixa pot ser detectada pels professionals d'atenció directa del SAD, per l'EBAS o, també, pot ser a petició de la família o de la persona usuària. Si és una decisió tècnica caldrà comunicar-ho, tant a l'adjudicatària com a la persona usuària, de la baixa, els motius i la data efectiva.

4.-QUARTA:COORDINACÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes i l'empresa adjudicatària es duran a terme de la següent manera:

4.1.- COORDINACIÓ DE GESTIÓ DEL SERVEI.

L'empresa designarà la persona responsable de la coordinació de gestió del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. L'empresa haurà de garantir la jornada complerta per aquesta persona.

L'objectiu d'aquest perfil professional és realitzar la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i de les treballadores. Coordina la globalitat del servei, entenem que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació de

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

l'equip de treball. Conjuntament amb el perfil de coordinació tècnica avalua i controla la qualitat del servei prestat.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb la coordinadora de serveis socials bàsics o equip tècnic que designi. Per fer efectiu aquest seguiment a finals d'any, l'empresa adjudicatària, amb les indicacions de l'Ajuntament, elaborarà un calendari de reunions de coordinació mensual i l'entitat adjudicatària elaborarà un informe trimestral on s'avaluï els indicadors de qualitat del servei.

La persona designada pel contractista per a l'exercici de la coordinació de gestió ha de disposar de la titulació de batxillerat o formació professional o cicle formatiu de grau mitjà (tècnica especialista en atenció sociosanitària, treballadora familiar, auxiliar d'ajuda a domicili).

Les funcions de la persona coordinadora de gestió de l'empresa seran:

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant de les persones usuàries com de les treballadores.
- Realitzar les trucades telefòniques als Serveis Socials Bàsics, persones usuàries, treballadores familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències.
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als Serveis Socials Bàsics de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, noves contractacions, etc.
- Participar a les reunions de la coordinadora tècnica amb les treballadores que desenvolupen els serveis als domicilis, quan calgui en relació amb les seves funcions.
- Comunicar a l'Ajuntament totes les incidències produïdes.
- Realitzar coordinacions grupals amb l'equip de coordinació tècnica, treballadores familiars i auxiliars de neteja.
- Realitzar el control d'hores, tant de les treballadores familiars com de les auxiliars de neteja.
- Donar suport en la preparació de la facturació.
- Introduir tota la informació relativa a les treballadores d'atenció directa en la forma i en el sistema d'informació establert per l'Ajuntament, com ara titulacions, contractes, alta i/o baixa de la seguretat social o TC2.
- Garantir l'adequada coordinació dels diferents serveis que es presten a una mateixa persona.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Introduir totes les dades al programa de suport informàtic corresponent.

4.2.- COORDINACIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una coordinadora tècnica del servei amb l'objectiu de realitzar la coordinació i planificació dels serveis de les persones, realitzar el suport tècnic a les treballadores d'atenció directa, fomentar i establir circuits per realitzar les coordinacions amb les treballadores d'atenció directa, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat, controlar i avaluar el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es puguin donar.

La coordinadora tècnica del servei es coordinarà mensualment amb la persona responsable de la Coordinació de Serveis Socials o l'equip que designi com a responsable del servei d'atenció a domicili, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei, grau d'assoliment del pla de treball i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

La persona designada pel contractista per a l'exercici de la coordinació tècnica ha de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

Les funcions de la persona coordinadora tècnica de l'empresa seran:

- Recepcionar l'encàrrec de servei i realitzar-ne la planificació inicial (proposta d'horaris d'atenció i data d'inici), assignar la professional més adequada per a cada servei.
- Comunicar a la treballadora d'atenció directa, prèviament a l'inici del servei, l'encàrrec i la informació necessària relativa a la persona i al servei, per tal que aquest es pugui desenvolupar adequadament.
- Garantir l'inici i la prestació del servei a partir de la recepció de l'encàrrec, respectant els terminis establerts en el punt 3.7 d'aquest plec de clàusules.
- Fer la presentació inicial al domicili de la persona, acompanyada de la treballadora que presti el servei i, si s'escau, de la professional de referència del cas de Serveis Socials. En cap cas el primer dia del servei la professional que el faci anirà sola.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar reunions de seguiment, tant del grup com individuals, amb totes les treballadores que desenvolupen els serveis al domicili per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que es presten.
  Cal fer arribar a l'Ajuntament el calendari de reunions per al primer any, durant els primers 30 dies des de l'inici del contracte.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Per a les següents anualitats del contracte, es farà arribar el calendari de reunions de tot l'any com a molt tard el 31 de gener.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- La persona responsable de la coordinació tècnica de l'entitat adjudicatària haurà de mantenir reunions de coordinació amb les treballadores socials dels Serveis Socials bàsics amb la periodicitat que es fixi i, si s'escau, amb la participació dels professionals directes dels serveis d'atenció personal domiciliària. En aquestes reunions podran participar altres serveis com salut i educació.
- Caldrà acordar prèviament amb Serveis Socials un ordre del dia i se'ls farà arribar una acta amb els acords presos en les reunions, en el termini de 5 dies hàbils després d'haver-se dut a terme la reunió.
- També haurà de realitzar visites de seguiment a les persones en els seus domicilis, almenys cada 3 mesos, exceptuant aquells casos que la professional de referència determini una altra periodicitat.
- Realitzar trucades de seguiment
- Realitzar els informes de seguiment. S'haurà de fer un informe del resultat de cada seguiment ordinari presencial.
- Acompanyar i donar suport tècnic a les treballadores d'atenció directa.
- Revisar l'actuació de les treballadores d'atenció directa i la qualitat dels serveis prestats, mitjançant espais de supervisió i visites a domicili, entre altres.
- Realitzar valoracions i propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Revisar i vetllar pel compliment del Pla d'atenció social.
- Alertar a les treballadores socials responsables dels casos atesos dels Serveis Socials d'Atenció Primària sobre qualsevol alteració del servei.
- Gestionar i resoldre els problemes i incidències les incidències tècniques en relació amb l'atenció i el servei que es presta a les persones, informar l'Ajuntament, les professionals de referència i emetre els informes que es puguin requerir.
- Respondre les peticions, les consultes i les incidències que les treballadores d'atenció directa puguin fer en el desenvolupament de la seva activitat als domicilis, estant disponible i operativa durant l'horari dels serveis actius en horari ordinari per poder donar resposta immediata en cas de necessitat sobrevinguda en què el professional requereixi de suport i acompanyament tècnic.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes de les persones usuàries del servei.
- Detectar les necessitats formatives i de suport de les professionals d'atenció domiciliària.

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.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

4.3.- COORDINACIÓ A NIVELL DIRECTIU

La coordinadora de Serveis Socials serà l'encarregada de la coordinació general a nivell directiu necessària per al bon funcionament del servei.

L'entitat adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre davant el responsable de l'ajuntament per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ajuntament.

5.-CINQUENA:RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

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

L'empresa 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. També haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'empresa 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.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació de Servei d'Atenció a Domicili amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei, visualitzar apartat 4.2.

5.1.- PRIVACITAT

El contractista i el personal de l'entitat hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'estendrà de forma indefinida, independentment de l'existència o no del vincle contractual entre l'adjudicatària i l'Ajuntament o entre el personal i l'adjudicatària.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de realitzar les serves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Resta prohibit que cap treballadora de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona si aquesta no està present, excepte que hi ha hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona o el representat legal i es tingui coneixement des de Serveis Socials.

5.2.- ACOMPANYAMENTS FORA DEL DOMICILI

Quan sigui necessari un servei d'acompanyament fóra del domicili, els costos derivats del desplaçament aniran a càrrec de la persona usuària. En casos excepcionals i prèvia valoració de la responsable del SAD municipal, aquests costos seran assumits per l'Ajuntament.

5.3.- CESSIÓ DE CLAUS

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió d'un joc de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del referent del cas municipal, en els termes previstos en els protocols aprovats per l'Ajuntament.

La cessió de claus haurà de figurar en l'Acord de Prestació de Servei d'Atenció Domiciliària. 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. El document d'autorització ha d'estar incorporat a l'expedient de la persona.

En el supòsit de que l'empresa adjudicatària deixi de prestar el servei, aquesta retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment. Caldrà que es signi un document de devolució de les claus que s'arxivarà en el seu expedient i se'n faciliti una copia a l'Equip Bàsic de Serveis Socials.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua.

5.4.- GESTIONS ECONÒMIQUES

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

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

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i donarà lloc a les sancions administratives corresponents sense perjudici que es puguin emprendre mesures legals, si s'escau.

Excepcionalment, la coordinació tècnica podrà ser autoritzada a realitzar extraccions limitades de diners del compte de la persona usaria, prèvia autorització signada per la persona usuària i d'acord amb els requeriments formals de l'entitat financera corresponent.

6.- SISENA: GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS.

La comunicació de queixes i reclamacions per part de la persona usuària és de vital importància per a la resolució de situacions problemàtiques que es puguin produir i també per a la millora permanent de la qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària està obligada a registrar, classificar, reportar i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments segons les tipologies que es presenten a continuació.

Les persones usuàries hauran de ser informades, per part de l'adjudicatària, dels canals de comunicació per presentar una queixa o suggeriment, a més l'adjudicatària esta obligada a lliurar els formularis de queixa que la persona usuària li requereixi.

6.1.- CANAL DE RECEPCIÓ DE QUEIXES

Les queixes i/o reclamacions la persona usuària les podrà formular:

1. Directament a l'empresa adjudicatària, el telèfon gratuït de l'empresa adjudicatària, verbalment a qualsevol de les persones treballadores adscrites.
2. Entregant un escrit o instància a l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.
3. Al tècnic/a referent de serveis socials.

6.2.- PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

L'adjudicatària haurà de tractar de la següent manera les queixes i reclamacions en funció de si li arriben directament a ella o als canals municipals:

a) **Quan les queixes arriben a l'adjudicatària**: aquesta les haurà de respondre, en el termes establerts en l'apartat 7.5 i procedir sempre al seu registre en el sistema de gestió del SAD i en l'expedient de cada persona usuària.

- La queixa verbal serà transcrita i llegida a la persona que l'ha formulat. Aquesta transcripció s'haurà de registrar en el sistema de gestió del SAD

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- També es transcriuran al sistema d'informació de gestió del SAD les queixes que arribin a l'adjudicatària per escrit, via formulari web i correu electrònic.

b) **Quan les queixes arribin a l'OAC i/o equip tècnic de serveis socials:** l'adjudicatària haurà de donar els elements de resposta per a que responguin des del centre de serveis socials o donar la resposta a la persona usuària per escrit quan aquests així li requereixin, fent referència en la resposta a la queixa formulada. Un cop valorada i preparada la resposta a la queixa, l'adjudicatària haurà de registrar-ho.

6.3.- TRACTAMENT I GESTIÓ DE LES QUEIXES PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària registrarà les queixes en el sistema de gestió del SAD. En el registre hauran de constar, com a mínim, les dades següents: dades bàsiques de la persona usuària (identificació i tipologia de serveis rebuts), data i hora de la queixa (data d'alta), contingut de la queixa, tipologia de la queixa, nivell de gravetat.

L'empresa haurà de classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments en funció de la tipologia que s'estableix a la clàusula 7.4 i del nivell de gravetat que presenten.

Un cop tractades i gestionades es registrarà la seva resolució, la data i hora i la comunicació de la resposta a la persona usuària. Respecte a la resolució en el sistema de gestió quedarà registrada la informació següent:

- Data de tancament: la data de comunicació a la persona usuària
- La resolució proposada per l'adjudicatària.

6.4. TIPOLOGIA DE QUEIXES

S'estableix la següent tipologia de queixes segons la fase del servei en la que es produeixi, i en què consisteix la queixa en sí. Addicionalment seran classificades pel grau de gravetat de la incidència comunicada en la queixa.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

A continuació figuren les tipologies de queixes:

Fase del servei	Tipologia de la queixa	Gravetat	
		Lleu	**Greu**
Alta del servei	No inici de la prestació del servei o professional d'atenció	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Temps d'espera superior als dies especificats a l'apartament 3.7	Avís previ i justificat	Sense justificació
Atenció telefònica	No responen les trucades	Es posen en contacte el mateix dia	No retornen les trucades perdudes
	No donen resposta a la petició	Justificat en el context del contracte	Injustificat en el contacte del contracte
	Altres	Justificat/explicat	No justificat
Serveis	No prestació del servei / incompliment del servei	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Incompliment de durada del servei	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Incompliment d'horaris del servei	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Fase del servei	Tipologia de la queixa	Gravetat	
		Lleu	Greu
Serveis	Disconformitat amb el treballador familiar	Es consideren lleus per noma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament
	Disconformitat amb l'auxiliar de neteja		
	Disconformitat amb els canvis de professional		
	Disconformitat amb la freqüència o els horaris		
	Disconformitat amb la intensitat (hores de servei)		
	Disconformitat amb les tasques assignades		
	Altres		
Baixa del servei	Disconformitat en la baixa	Adreçar directament amb l'equip de serveis socials bàsics	
Males praxis de treball	Abús de confiança		Es considera greu sempre
	Furt		
	Incompliment de les normes	Segons el fet relatat	
	Altres	Segons el fet relatat	
Preu públic	Disconformitat amb l'import a abonar	Adreçar directament amb l'equip de serveis socials bàsics	
	El càlcul per establir la capacitat econòmica és erroni		
	Disconformitat amb les hores de servei a pagar		
	Altres disconformitats		

La gravetat d'una queixa pot venir determinada per dos factors: la pròpia situació, tal i com està descrita a la taula, i per la reiteració de queixes greus. Es considerarà reiteració tant si la queixa és de la mateixa persona usuària com si és sobre la mateixa professional. La reiteració de tres queixes lleus es converteixen en una de greu.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

6.5. RESOLUCIÓ I RESPOSTA A LES QUEIXES

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment que rebi directament i d'acord a l'apartat 7.2.

En el cas d'una queixa per mala praxis en el treball de les considerades sempre greus (abús de confiança o furt), l'empresa adjudicatària haurà de substituir al personal d'atenció directa de forma cautelar mentre es procedeix a l'aclariment de les circumstàncies que han generat la queixa i mentre duri aquesta situació s'establiran mesures de seguretat en relació a altres domicilis que estigui atenent aquesta persona sense perjudici de la presumpció d'innocència que l'empara, el que significa que s'actuarà amb la cautela adient a la situació.

Es considera resolta una queixa quan s'han comunicat a la persona usuària les mesures preses, si és el cas, o el motiu pel qual no es poden emprendre cap tipus d'accions de millora. Tota resolució ha de quedar registrada i comunicada a l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

Les resolucions han de complir els requeriments següents:

- El termini de resposta és de 2 dies naturals, es reduirà a 1 dia en cas de queixes greus.
- La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.
- La resposta es farà, preferentment, pel canal per on s'ha rebut i sempre per escrit.
- S'ha de registrar, la informació establerta en el punt anterior i les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i les dates d'inici (alta) i final (baixa – resposta).

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement a l'Ajuntament de manera immediata per correu electrònic designat a tal efecte.

6.6. INFORMES DE QUEIXES I SUGGERIMENTS I COORDINACIÓ AMB ELS EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL.

L'Equip Bàsic d'Atenció Social tindrà accés a la informació sobre queixes a través de:

- Accés al registre de queixes.
- Registre de la queixa o reclamació i resposta donada en l'expedient de la persona usuària.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Comunicació, a través de correu electrònic, de les queixes tipificades com a greus, amb l'informe i la resolució.
- Informe mensual de queixes: l'adjudicatària està obligada a enviar un informe de les queixes rebudes i les resolucions adoptades, amb el contingut que s'estableix a continuació. Per al cas de queixes greus s'emetrà un informe individual que serà tramès als Equips Bàsics d'Atenció quan s'emeti la resolució per a la persona usuària.

L'adjudicatària generarà, i enviarà a l'Equip Bàsic d'Atenció Social, mensualment un informe de queixes que contindrà, com a mínim, la informació següent:

- Nombre d'incidències obertes durant el mes, classificades per tipologia, per nivell de gravetat i per canal de recepció.
- Nombre d'incidències totals resoltes durant el mes, classificades per tipologia i per nivell de gravetat.
- Nombre de persones usuàries que han presentat incidències i/o queixes durant el mes.
- Nombre total de persones usuàries les queixes o incidències de les quals han estat tramitades durant el mes.
- Nombre d'inici.
- Incidències o queixes obertes que han excedit el temps establert de de resolució.
- Nombre de resolucions per tipologia.
- Valoració de la fonamentació de la queixa.
- Grau de satisfacció respecte a la resposta davant la queixa
- Nombre de suggeriments, tipologia i proposta d'abordatge dels suggeriments.

El propòsit de informe és detectar aquelles situacions que es presenten amb major freqüència per abordar-les i/o detectar aquelles persones usuàries que o bé no estan ben ateses o bé no estan satisfetes amb el servei, i valorar les resolucions conjuntament.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

7.-SETENA: SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Per garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones i l'execució d'aquests, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, l'empresa adjudicatària te l'obligació d'entregar amb la periodicitat que s'indica els informes i la memòria que es descriuen a continuació.

Mensualment, dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà de forma electrònica al registre municipal abans del dia 5 de cada mes.

7.1.- INFORME DE SEGUIMENT DE CASOS

L'empresa adjudicatària lliurarà via telemàtica un informe de seguiment una vegada a la setmana diferenciant la modalitat del servei de SAD. Ha de contemplar els següents aspectes:

- Dades bàsiques de la persona amb nom i els 2 cognoms
- Tipologia de serveis (atenció personal, neteja, àpats, etc.)
- Contingut del seguiment (grau d'assoliment dels objectius, qüestions rellevants en el funcionament del servei que puguin incidir en l'evolució del cas, ..)
- Incidències: tipologia, accions que s'han dut a terme per resoldre-les, la resposta donada, el temps que s'ha trigat a respondre i si ha estat resolta. Informar de les incidències que influeixen/modifiquen el desenvolupament del Pla de treball. Pel que fa a les incidències greus serà necessari una comunicació immediata.

Altra informació que se sol·liciti d'acord amb el protocol indicat per l'Ajuntament.

Setmanalment només es recolliran les incidències que calgui fer una coordinació expressa amb el professional de serveis socials de referència perquè afecta al funcionament del pla de treball. La resta, es recolliran a l'informe d'activitat.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

7.2.- INFORME D'ACTIVITAT

Presentació, amb periodicitat mensual, conjuntament amb la facturació, en format paper i/o electrònic d'un informe d'activitat del servei d'atenció personal, neteja i àpats a domicili amb dades desagregades per edat (grups d'edat), sexe, modalitat de prescripció (dependència, social, socioeducatiu). Ha de contemplar els següents aspectes:

1. Sobre les persones usuàries:
   - Nombre de persones usuàries ateses.
   - Persones usuàries actives a final de mes.
   - Persones usuàries que causen baixa en el mes (temporal o definitiva).
   - Augment o decrement de persones usuàries actives en el mes.

2. Sobre els serveis:
   - Nombre de serveis, hores de serveis totals.
   - Àpats lliurats i tipus de dieta.
   - Nom del treballador que ha efectuat el servei.
   - Nombres de serveis iniciats.
   - Nombre de serveis urgents iniciats.
   - Temps mitjà entre la petició de servei i l'inici del servei.

3. Protocols actius:
   - Nombre d'activació de protocol 'porta tancada'
   - Nombre d'usuaris actius amb sessió de claus.
   - Nombre d'usuaris que s'ha activitat protocol d'emergència sanitària.

4. Nombre d'incidències per tipologia (anul·lacions, suspensions temporals, modificacions i percentatges en funció si s'han informat amb antelació després de 24 hores o no s'han informat directament.

5. Nombre de queixes (visualitzar clàusula 7.6).

6. Canals de recepció de les queixes.

7. Visites del coordinador tècnic al domicili.
   - Visites periòdiques de seguiment.
   - Seguiments telefònics periòdics.
   - Visites de presentació del servei.
   - Visites urgents i no programades.

8. Trucades ateses

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

9. Qualitat del servei.
- Cost mensual segons tipologia de servei
- Hores totals prestades segons tipologia de servei
- Núm. casos nous iniciats
- Visites de seguiment realitzades per la coordinació de l'empresa
- Núm. d'incidències (resoltes i no resoltes)
- Queixes rebudes(nombre de queixes, tipologia de la resposta i temps de a resposta i grau de satisfacció de la resolució).

7.3.- MEMÒRIA ANUAL

L'empresa adjudicatària presentarà cada any, abans del 15 de gener de l'any següent una memòria anual d'activitat (tant a nivell tècnic com econòmic) en la que sintetitzarà la informació presentada en els diferents informes periòdics.

El contingut bàsic de la memòria és el següent:
- Dades bàsiques del servei assignat: hores anuals i modalitats de prestació.
- Síntesi anual de les dades incloses als informes d'activitat mensual.
- Síntesi anual de l'evolució de la plantilla assignada al servei, diferenciant per modalitats de prestació.
- Compliment dels estàndards de qualitat.
- Síntesi dels informes sobre queixes i reclamacions.

A més a més aquest informe haurà d'incloure la informació relativa al personal següent:

- Per categories i funcions:
  - Nombre de treballadors a l'inici del període i en el total del període.
  - Nombre de baixes permanents de treballadors.
  - Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
  - Percentatge de temps de presentació de servei/temps de treball contractat durant el període per treballadors d'atenció personal i auxiliars de la llar.
  - Percentatge de personal amb jornada laboral superior a 30 hores setmanals.
- Qualificació de treballador/es.
- Formació de treballador/es.
  - Hores de formació realitzades.
  - Treballadors que han participat en accions formatives.

Altres que puguin ser sol·licitades per l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

A la memòria l'empresa adjuntarà el resultat de la realització d'una enquesta de satisfacció a les persones usuàries i familiars**.** L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

8.-VUITENA: QUALITAT DEL SERVEI

En la present clàusula s'estableixen els atributs de qualitat del servei, en relació als quals es farà un seguiment, els protocols d'obligada existència i compliment. I les condicions bàsiques del sistema de control de qualitat

8.1.- PLA DE QUALITAT

L'adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que ha de definir, com a mínim, els continguts següents:

- Polítiques i normes internes.
- Objectius i estratègies
- Definició de l'organització: organigrama, responsabilitats i funcions.
- Definició del sistema de gestió de la qualitat:
- Gestió per processos,
- Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida
- Sistema d'avaluació i millora.
- Definició del sistema d'auditoria interna i revisió del sistema.
- Documentació i sistema de gestió i control de la documentació.

El Pla de Qualitat ha d'incorporar tots els indicadors i especificacions que s'inclouen en aquest plec en relació a la gestió de qualitat.

Aquest Pla de Qualitat ha de ser lliurat a l'Equip Bàsic d'Atenció Social en un període no superior a 3 mesos des de l'inici efectiu del contracte i serà la base sobre la que s'efectuarà el control de qualitat.

El Pla de Qualitat de l'adjudicatari ha de ser un instrument viu que permeti millorar contínuament la qualitat del servei, per tant, anualment s'actualitzarà el seu contingut per adaptar-se a l'evolució del servei i la demanda amb els canvis i millores de la qualitat es puguin haver produït o que es plantegin per un futur.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

8.2.- ESTÀNDARDS DE QUALITAT

A més dels estàndards fixats en l'apartat d'Indicadors de Qualitat, es fixen, amb caràcter general i de compliment obligatori, els estàndards següents:

1. Preavís de canvis d'horari o de professional assignat abans de l'inici del servei en el 100% dels casos.
2. Realització del 95% de les trucades de seguiment de l'alta, trucades de seguiment i/o visites domiciliàries en els terminis establerts en aquest plec.
3. Realitzar el 100% dels registres d'incidències en els terminis i indicacions descrites en aquest plec.
4. Garantir la fiabilitat i exactitud mitjançant l'adopció de mesures periòdiques de control del sistemes per al de control de presència, i adoptar les mesures per evitar la seva manipulació.
5. Prendre mesures disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, en la totalitat de casos en què s'hagi produït una pèrdua o sostracció provada, amb sentència ferma, d'objectes o béns de les persones usuàries o dels seus domicilis; així com mesures cautelars mentre es produeix el procés judicial si s'escau.
6. Respondre al 100% de trucades realitzades per les persones usuàries o retornar la trucada en el termini de 24 hores si aquestes es produeixen en dies hàbils.
7. Compliment de les franges horàries prefixades per les tasques (apartat 3.2.4) al 100%, amb excepció de les situacions que hagi una petició expressa de la persona usuària i autorització de l'EBAS corresponent.
8. No tenir cap queixa tipificada com a greu o molt greu durant el mes.
9. Acomplir amb els terminis d'activació de servei en data fixa urgent i no urgent en el 100% dels casos mensualment.

8.3.- INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

En aquest apartat es presenten els indicadors bàsics de qualitat del servei, veure annex 1.

L'adjudicatària ha de complir amb aquests estàndards de qualitat exigits, els quals seran analitzats i avaluats periòdicament per Equip Bàsic d'Atenció Social amb l'objectiu d'assegurar el correcte compliment de la prestació dels diferents serveis.

L'Ajuntament podrà proposar l'obertura d'expedients sancionadors en el cas que els valors obtinguts en siguin reiteradament negatius, o es produeixi un incompliment total

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

o parcial d'obligacions relacionades amb els objectius de qualitat, segons l'especificat en el règim sancionador contractual del Plec de clàusules administratives.

Els indicadors de qualitat es classifiquen en 3 blocs:

- Indicadors de compliment de l'activitat que recull indicadors de l'alta (activació del servei) i del servei en curs.
- Indicadors de qualitat percebuda.
- Indicadors de qualitat tècnica.

Els sistemes d'informació de l'empresa hauran de generar automàticament el valor dels indicadors. Les dades han d'estar accessibles mitjançant els sistemes d'informació i s'han de presentar a l' informe d'activitat i a la memòria anual.

9.-NOVENA: RECURSOS HUMANS

9.1.- PERSONAL

L'empresa adjudicatària, a l' inici de l'execució del contracte, es compromet a **subrogar** el personal que presta el seus serveis a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, adscrit a l'empresa sortint amb tots els drets i obligacions, sempre que aquest personal compleixi amb els requisits per la seva contractació (titulació, durada del contracte, etc.) per tal de garantir la continuïtat en la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar al Registre General de l'Ajuntament la documentació en relació amb el personal que presta el servei d'ajuda a domicili i que es detalla a continuació:

a) Relació definitiva de tot el personal, inclosa la documentació justificació de la seva afiliació, situació d'alta a la seguretat social i la justificació de pagament, contractes laborals, així com la corresponent acreditació professional, en el termini màxim de 15 dies des de la data de la signatura del contracte.

b) Informe mensual actualitzat, abans del dia 5 de cada mes, relatiu al personal, que contingui el nom i cognoms, DNI, el servei al qual està adscrit, la titulació, les dades corresponents a totes les altes i baixes del contracte que s'hagin produït durant aquell mes, la relació laboral i la dedicació setmanal de la jornada laboral.

En aquest informe cal adjuntar també la documentació següent:

- En el cas d'incorporació de noves treballadores: número de afiliació, la resolució sobre el reconeixement d'alta a la Tresoreria de la Seguretat Social així com al corresponent acreditació professional, quan sigui el cas.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- En el cas de baixa laboral: la resolució sobre el reconeixement de baixa de la Tresoreria de la Seguretat Social.
- En el cas de modificació de les condicions de contractació, la documentació justificativa on quedin recollits els canvis emesos per la Seguretat social.
- En el cas de reincorporació d'una treballadora: la resolució sobre el reconeixement d'alta de la Tresoreria Seguretat Social.

c) Informe mensuals relatiu a l'absentisme, abans del dia 5 de cada mes, que inclogui el percentatge d'absentisme i les categories en percentatge vinculades al motiu d'absentisme

d) Informe anual de les treballadores abans del 15 de gener de cada any amb identificació sexe, lloc de treball, titulació exigida, dedicació, hores setmana, mesos l'any, relació laboral, data d'alta i data de baixa, costos salarials.

L'Ajuntament pot requerir documentació complementària quan ho consideri oportú.

e) L'empresa adjudicatària presentarà en la seva oferta un pla de formació anual per al personal. Posteriorment, en els primers tres mesos des de l'entrada en vigor del contracte, haurà de presentar la concreció d'aquest pla.

Aquest pla ha d'incloure com a mínim el nom i cognoms de la treballadora, la relació de cursos que portarà a terme, i el núm. d'hores total de formació previstes per a cada treballadora.

Durant el primer trimestre de l'any següent, el contractista ha de presentar la justificació de l'assistència i aprofitament de la formació prevista per cada treballadora, fent constar el nom i cognom de la treballadora, el títol i contingut del curs, les hores i aprofitament de cada un dels cursos que hagi fet.

Cada any, en el cas de pròrroga i durant el primer trimestre de l'any, presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

9.2.- PERFIL PROFESSIONAL I TITULACIÓ REQUERIDA

El servei d'ajuda a domicili requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del mateix. El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del servei d'ajuda a Domicili haurà d'acreditar la titulació detallada a continuació. L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre que el 100% de l'equip professional estiguin en possessió de la titulació requeriria, d'acord amb el conveni vigent.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

La qualificació professional d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, que regula el Reial decret 295/2004, de 20 de febrer de 2020 , mitjançant les titulacions o certificats de professionalitat següents:

Títol de tècnic/a en atenció a persones en situació de dependència, que regula el Reial decret 1593/2011, de 4 de novembre, o el títol equivalent de tècnic/a en atenció sociosanitària, que estableix el Reial decret 496/2003, de 2 de maig, o, si escau, qualsevol altre títol que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Títol de tècnic/a en cures auxiliars d'infermeria, regulat pel Reial decret 546/1995, de 7 d'abril, o els títols equivalents de tècnic/a auxiliar de clínica, tècnic/a auxiliar de psiquiatria i tècnic/a auxiliar d'infermeria que estableix el Reial decret 777/1998, de 30 d'abril, o, si escau, qualsevol altre títol que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, que regula el Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, o, si escau, qualsevol altre certificat que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, que regula el Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, o el certificat equivalent de professionalitat de l'ocupació d'auxiliar d'ajuda a domicili, que preveu el Reial decret 331/1997, de 7 de març, o, si escau, qualsevol altre certificat que es publiqui amb ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc DL B 38014-2007 2/9 Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 8022 - 12.12.2019 CVE-DOGC-A-19344078-2019 amb els mateixos efectes professionals. Quan el personal presta serveis en centres residencials i diürns, aquests certificats de professionalitat només són vàlids per treballar a Catalunya.

També és vàlid el títol de tècnic/a superior en integració social, que estableix el Reial decret 1074/2012, de 13 de juliol, o el títol equivalent de tècnic/a superior en integració social que preveu el Reial decret 2061/1995, de 22 de desembre, en el cas que es tingui experiència laboral com a auxiliar d'atenció a persones en situació de dependència abans del 31 de desembre de 2017. **L'Ajuntament es reserva el dret de demanar aquest perfil d'integració socials en aquells casos que ho requereixin.**

La qualificació professional del personal que duu a terme funcions d'assistència personal a persones en situació de dependència ve determinada per les titulacions i certificats esmentats anteriorment, fins que s'aprovi una qualificació professional específica per a aquest col·lectiu de professionals.

El personal auxiliar d'atenció a la dependència amb experiència laboral abans del 31 de desembre de 2017 també pot acreditar-ne la qualificació si disposa d'un dels títols o certificats que s'indiquen a l'annex de l' **ORDRE TSF/216/2019, de 28 de**

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

novembre, per la qual es regula la qualificació i l'habilitació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència.

9.3.- ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS

L'empresa hauria de garantir estabilitat al personal que presta el servei per incrementar la qualitat del servei prestat, perquè afavoreix l'estabilitat i el desenvolupament professional de les persones treballadores. El sector de l'atenció domiciliaria requereix de professionals formades, amb vocació, amb experiència, amb les competències i habilitats imprescindibles per assegurar un tracte personalitzat, proper i que aporti satisfacció a les persones usuàries. Alhora disminueix els efectes de canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.

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

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

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

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

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per baixes, vacances o altres eventualitats, amb un termini màxim de 48 hores. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà a la

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

professional substituta les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis a l'equip tècnic municipal i a la persona usuària, amb la major brevetat possible, per evitar el mínim perjudici a la persona. 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'empresa adjudicatària.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del Servei d'Atenció a Domicili haurà d'acreditar la titulació detallada en l'apartat 10.2 d'aquest Plec. L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre que el 100% de l'equip professional estiguin en possessió de la titulació requerida, d'acord amb el conveni vigent.

9.4.- MESURES EN CAS DE VAGA GENERAL

En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Els serveis mínims es cobriran segons l'ordre de serveis mínims, que és perceptiu sigui dictada pel Departament Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

Una vegada finalitzada la vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats, el nombre d'hores realitzades i els 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. En la factura corresponent s'haurà de fer la deducció de les hores no realitzades.

9.5.- PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Pel que fa a la prevenció de riscos laborals, l'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits establerts en la Llei 31/1995, de 8 de novembre i els Reglaments que la desenvolupen.

9.6.- UNIFORME I IDENTIFICACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar el seu personal amb una bata i/o brusa i pantaló adequats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui necessari.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms de la professional, el logotip de l'Ajuntament i el de l'empresa, en el cas que aquesta ho valori.

9.7.- FORMACIÓ DEL PERSONAL

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'empresa comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa. **L'empresa adjudicatària es compromet a garantir un mínim de 20 hores de formació anual per a cada persona de la plantilla que computaran dins de la seva jornada laboral.**

10.-DESENA: MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

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

10.1.- LOCAL

Es valorarà que l'empresa adjudicatària disposi, d'un local dins la zona per la que s'opti molt propera a questa, que serveixi de seu als coordinadors tècnics i als treballadors d'atenció directa. El local ha d'estar ben comunicat amb la zona i ha de disposar dels mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris.

El local haurà de reunir les condicions necessàries per poder realitzar les reunions d'equip, les de coordinació oi la formació permanent.

10.2.- TELÈFON GRATUÏT D'AJUDA A LES PERSONES USUÀRIES.

L'empresa ha de disposar d'un telèfon gratuït d'ajuda a les persones usuàries.

L'activitat de les trucades haurà de quedar registrada (quantificació de trucades entrants, trucades ateses i temps d'espera per ser atès) i posada a disposició de l'Ajuntament si aquesta li és requerida.

10.3- PROGRAMA DE REGISTRE I GESTIÓ

L'empresa adjudicatària pot utilitzar un sistema d'informació i gestió propi, aquest contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels cassos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Les dades s'han de poder exportar i facilitar la facturació que s'ha de presentar mensualment. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació haurà de ser suficient perquè

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

els professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

10.4.-SISTEMA DE CONTROL DE PRESÈNCIA DE SERVEI EN ELS DOMICILIS

En la prestació de SAD la presència del servei, el factor temps i la puntualitat són alguns dels elements claus de la qualitat de servei i elements fonamentals per a la facturació. En aquest sentit l'empresa adjudicatària ha de garantir un sistema de control de presència del treballador al domicili eficaç i fiable que compleixi els següents requisits:

- Registre de l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.
- Registre i càlcul de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada al domicili.
- Registre i càlcul de la desviació de la durada del servei previst.
- Registre i còmput d'hores totals percebudes per la persona usuària setmanal i mensualment.
- Sistema que no suposi cap cost per la persona usuària.
- Informació de control de presència actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari.
- Permeti explotar les dades i fer informes sobre les desviacions respecte als estàndards de qualitat del servei (de puntualitat i durada del servei).
- Disposar d'un pla de contingències, que garanteixi en cas d'incidències que es pugui realitzar el control de presencia mitjançant un sistema alternatiu.

En un termini de 3 mesos, des de l'inici del contracte, el control de presència haurà d'estar disponible a la totalitat dels domicilis on es presti el servei, exceptuant aquells que presentin problemes tècnics o de resistències per part de la persona usuària del servei, que caldrà justificar. A partir d'aquest moment, com a mínim el 90% de les estades al domicili hauran d'acreditar el control d'entrada i sortida.
L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'aportar els elements necessaris pel control de presencia ordinari i el de contingències (etiquetes o altres dispositius).

L'adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència en relació al control de presencia, i en cas de fallada, haurà d'activar el pla de contingències.

10.5.-DISPOSITIUS MÒBILS PER TOTS ELS TREBALLADORS D'ATENCIÓ PERSONAL

La comunicació és un element clau en un servei de les característiques del SAD. L'empresa adjudicatària ha de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per a tots els treballadors d'atenció personal que tinguin, com a mínim, les següents funcionalitats:

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Realització de trucades telefòniques.
- Programació dels serveis.
- Consulta de les tasques encomanades abans d'arribar al domicili.
- Registre a traves d'una llista de comprovació de les tasques realitzades efectivament en cada servei.
- Sistema de missatgeria instantània segura (tipus WhatsApp, Telegram o similar.

La informació gestionada per aquests dispositius mòbils (relativa, com a mínim, a la programació de serveis, tasques encomanades i llista de comprovació de les mateixes) ha d'estar sincronitzada en temps real amb el software de gestió de l'empresa.

10.6.- ALTRES DISPOSITIUS INFORMÀTICS

L'empresa adjudicatària ha de facilitar un dispositiu portàtil tant a la coordinadora tècnica com a la coordinadora de gestió que permeti dur a terme les tasques de gestió de l'equip i de registre de l'activitat amb els expedients de les persones usuàries.

11.-ONZENA: RESPONSABILITAT

L'empresa 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. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica 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.

En cas que l'empresa 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 facilitat per l'Ajuntament, i la responsabilitat serà de l'empresa adjudicatària. Serà preceptiu que l'empresa comuniqui per escrit a l'Ajuntament la relació de domicilis amb custòdia de claus tal com s'indica a l'apartat 6.3 de Cessió de claus. Així mateix, l'empresa adjudicatària trametrà a serveis socials comunicació per escrit de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

12.-DOTZENA: OBLIGACIONS DE L' ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació del servei d'ajuda domiciliària amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte. El ràtio tant de la coordinació tècnica com la de gestió serà d'una persona per cada 100 persones usuàries. En el cas que es superi aquesta xifra però sense arribar a les 200 persones usuàries, es pot diversificar la jornada de una tercera persona coordinadora entre els les dues funcions (coordinació tècnica i de gestió).
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Facilitar a la coordinadora tècnica i de gestió còpia d'aquest Plecs de condicions i del projecte d'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible per al desenvolupament de la seva tasca.
- Garantir una resposta en el termini màxim establert a les demandes d'alta d'atenció de nous casos que s'efectuïn des dels serveis socials municipals.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les professionals de l'empresa adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- Comunicar per escrit a la persona responsable municipal del servei qualsevol incidència considerada greu que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei immediatament.
- 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.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu.
- Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'Ajuntament d'interès social del municipi o territori

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

proper, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral.

- En qualsevol cas, l'empresa 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 aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Respecte a la imatge institucional, el concessionari haurà de fer constar la titularitat pública del servei així com el logotip municipal de conformitat amb els criteris i normativa municipal en els diversos elements de papereria (fulls amb capçalera, acreditacions...) i en la resta de material visible de cara al públic com ara els uniformes.
- L'empresa adjudicatària haurà d'estar en possessió de l'acreditació necessària per poder prestar el servei d'atenció domiciliària en la modalitat de PEV per SAD dins de la Cartera de recursos de dependència. Si més no, ha d'haver iniciat el tràmit per obtenir l'acreditació en el moment de la publicació d'aquesta licitació.

13.-TRETZENA: OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Elaborar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per a l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per a l'assignació dels serveis i per a 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 establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació 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'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a persones usuàries.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada (la petició de servei, el pla de treball i l'Acord amb la persona per a la prestació del Servei d'Ajuda Domiciliària –aquest últim es farà conjuntament Ajuntament-empresa-persona usuària-) per tal que es pugui iniciar el servei. Lliurar a l'entitat adjudicatària l'Acord de Prestació de Servei d'Ajuda Domiciliària abans de 7 dies naturals des de la confirmació del servei.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències. L'empresa s'encarregarà de facilitar aquesta informació a les professionals d'atenció directa perquè prenguin les mesures necessàries de protecció.
- 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 aquest plec

14.-CATORZENA: PREUS PÚBLICS

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

15.-QUINZENA: PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.

15.1.-OBTENCIÓ DE DADES RELATIVES A LA PERSONA USUÀRIA DEL SERVEI

Sota cap circumstància, l'empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades per l'Ajuntament. La persona serà informada tant pels serveis socials municipals com per l'empresa adjudicatària que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals.

L'Ajuntament donarà accés a l'empresa adjudicatària a les dades relatives a les persones que, en el moment de la formalització del contracte, integren el fitxer «PERSONES USUÀRIES SERVEI AJUT A DOMICILI, SERVEI DE NETEJA I ÀPATS A DOMICILI DE SANT PERE DE RIBES» com a element necessari per dur a terme la prestació del servei dels serveis contractats objecte del contracte, i l'empresa es

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

constitueix, en virtut d'aquest contracte, en un dels encarregats del tractament de les dades esmentades, tot reconeixent al mateix temps l'Ajuntament com a únic responsable del fitxer o del tractament.

15.2.-TRACTAMENT DE DADES PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària tractarà les dades a les quals té accés, d'acord amb les instruccions que seguidament es detallaran, i quedarà sota la seva exclusiva responsabilitat qualsevol ús de les dades no autoritzat en virtut d'aquest contracte o de les instruccions expresses que li siguin comunicades per l'òrgan competent de l'Ajuntament. El tractament de les dades personals es durà a terme d'acord amb les previsions següents:

a) Les dades facilitades en el marc del present contracte, així com les recollides i tractades com a conseqüència de la prestació del servei d'ajut a domicili i servei de neteja objecte del contracte, únicament seran utilitzades per dur a terme les activitats pròpies dels serveis contractats, com també qualsevol altra expressament autoritzada per l'òrgan competent de l'Ajuntament.

b) **L'empresa adjudicatària**, com a un dels encarregats del tractament, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per tal de garantir la seguretat de les dades de caràcter personal, dels sistemes i dels equips que intervinguin en el seu tractament, així com per garantir el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases del tractament, d'acord amb les previsions establertes a l'art. 10 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (d'ara endavant: LPDCP);

c) **L'empresa adjudicatària** no utilitzarà les dades de caràcter personal de les persones usuàries dels serveis per a cap altra finalitat que no sigui l'expressament prevista en aquest plec de clàusules, ni les comunicarà ni cedirà a cap entitat, empresa o persona diferent de la persona interessada sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En aquest mateix sentit, en tots els casos, la treballadora haurà de guardar el secret professional, i a no difondre a les persones usuàries, aspectes de la seva vida personal. En aquests casos, l'empresa adjudicatària es responsabilitza que el seu personal guardarà i respectarà ambdós punts. En cas que aquesta condició no s'acompleixi, l'empresa estarà obligada a respondre davant l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes mitjançant faltes i sancions.

En finalitzar el període de vigència del contracte i, si escau, de la seva última pròrroga, l'empresa adjudicatària procedirà a retornar les dades de què disposi, siguin personals o no, vinculades als serveis contractats, tant les emmagatzemades en

suports informàtics com les que estiguin en suport de paper. De la mateixa manera, es compromet a la total destrucció de les dades un cop aquestes hagin estat lliurades a l'Ajuntament d'acord amb la previsió anterior.

L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures de seguretat previstes en el Reglament de Mesures de Seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal (d'ara endavant: RMS), aprovat pel RD 994/1999, d'11 de juny.

15.3.-INCOMPLIMENT

L'incompliment de totes o d'alguna de les obligacions previstes en matèria de protecció de dades de caràcter personal incloses als apartats anteriors d'aquest plec de clàusules o de les previstes a la LPDCP o al RMS suposarà que l'empresa adjudicatària es constitueixi com a responsable del fitxer, de manera que haurà de respondre de les infraccions en què hagi incorregut personalment, essent-li d'aplicació el règim sancionador previst per a les empreses privades a l'art. 45 de la LPDCP.

Equip d'atenció a les persones grans i persones amb dependència

Serveis Socials

Ajuntament de St. Pere de Ribes

Sant Pere de Ribes, 10 de juliol de 2023

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

ANNEX 1: INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

Indicadors de compliment de l'activitat (alta i servei en curs).

L'objectiu d'aquest conjunt d'indicadors és disposar d'informació sobre la realització efectiva del servei i detectar desviacions respecte les obligacions.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Hores prestades servei AN	Nombre d'hores de servei d'ajuda a la llar durant el període.	Suma total nombre d'hores	---	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis iniciats.	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal planificades.	Igual o inferior al 15%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de TF no realitzades imputables a l'adjudicatària	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat per causes imputables a l'adjudicatària	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades per causes imputables a l'adjudicatària dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal (TF) realitzades.	Igual o inferior al 6%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de treball retribuïdes i no facturables	Nombre d'hores retribuïdes (des de la perspectiva de l'adjudicatària) i no facturables (amb excepció de les de compliment de conveni) respecte del total d'hores de servei.	Sumatori de les hores sense activitat d'atenció directa dividit per la suma de les hores contractades	Igual o inferior al 30%	Sistema de gestió	Mensual
Rotació de personal	% de persones ateses de SAD que no hagin pogut ser ateses pels membres de l'equip	Nombre de persones ateses per professionals en el període dividit pel nombre de persones ateses per aquell equip en total.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la visita de seguiment	Nombre de persones usuàries que han tingut la visita de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la visita de seguiment de la coordinació tècnica en el període dividit pel total de persones a les que corresponia la visita per programació anual. (expressant en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Semestral
Grau de compliment de les trucades de seguiment	Nombre de persones usuàries que han tingut la trucada de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la trucada de seguiment de la coordinació tècnica en el període dividit pel total de persones a les que corresponia la visita per programació anual. (expressat en percentatge).	90%	Sistema de gestió	Semestral
Grau d'actualització dels pactes de prestació	Nombre de Pactes de prestació del servei actualitzats	Nombre de pactes de prestació actualitzats dividit pel nombre total de persones ateses (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Anual

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Percentatge d'inici de serveis (altes) en modalitat d'activació a data no fixa en el termini establert	Percentatge de serveis que s'inicien en el termini de 2 dies hàbils	Suma total de serveis iniciats dins el termini de 2 dies dividit per nombre total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació normal (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge d'inici de serveis (altes) en modalitat d'activació a data fixa- urgent en el termini establert	Percentatge de serveis que s'inicien en la data fixada	Suma total dels serveis iniciats en al data fixada dividit pel total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació a data fixa – urgent. (expressant en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Mensual
Mitjana de dies per l'inici efectiu (activació) del servei	Mitjana de dies que transcorres des de que l'adjudicatària rep una sol·licitud d'alta fins que la persona usuària té el servei actiu.	Suma total de deies que transcorren des del dia de la recepció de la petició d'alta fins el primer dia de servei dividit pel nombre total d'activacions d servei (s'exclouen els serveis en modalitat a data fixa que superin els 20 dies i les demores per voluntat de la persona usuària) (expressat en percentatge)	15 dies naturals	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge de nous serveis (altes de persones usuàries respecte del total dels serveis prestats)	Nombre de persones usuàries que han iniciat servei en el període respecte del total de persones ateses en el període.	Suma de les persones usuàries que inicien servei en el període (altes)dividit pel total de persones usuàries en el període (expressat en percentatge)	---	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge de nous serveis (altes) expressats en hores respecte el total d'hores de servei	Nombre d'hores assignades en nous serveis iniciats en el període respecte el total d'hores de servei prestades.	Suma de les hores de servei assignades a nous serveis (altes= dividit pel total d'hores de servei prestades en el període (expressat en percentatge)	---	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la trucada de validació al alta	Nombre de persones usuàries que han iniciat el servei i que han rebut la trucada de validació dins el període dels 15 dies següents a l'inici del servei	Suma de les persones amb nou servei (alta) que han rebut la trucada en el període de 15 dies des de l'inici del servei dividit pel total de persones amb nou servei (altes) (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Mensual
Hores prestades servei TF	Nombre d'hores de servei d'atenció personal durant el període	Suma total nombre d'hores	---	Sistema de gestió	Mensual

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Grau de compliment de l'actualització d'informes de seguiment del cas i del servei % de persones usuàries amb 2 informes de seguiment anuals	Percentatge de persones usuàries sobre les que es disposen tots els informes individuals establerts al punt 3.3.1	Nombre de persones usuàries amb l'informe de seguiment del cas i/o seguiment del servei (veure apartat 3.3.1) dividit pel nombre total de persones amb informes de seguiment planificats.	90%	Sistema de gestió	Anual
Percentatge d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis iniciats.	Sumatori dels total d'hores de servei prestat efectivament dividit pel nombre total d'hores de serveis prescrits i planificats (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	

Indicadors de qualitat percebuda.

L'objectiu d'aquest indicadors és conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries i detectar punts de millora.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Percepció positiva enquestes	Valoració positiva en les enquestes de satisfacció. Es considera positiva si la puntuació és igual o superior a 7 en una escala de 10.	Nombre de respostes amb una valoració entre 7 i 10 dividit pel total de respostes (expressat en percentatge)	Puntuació mitjana igual o superior a 7	Enquesta satisfacció realitzada per EBAS	Anual
Incidència de les baixes del servei per insatisfacció amb el mateix	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis iniciats.	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal planificades.	Igual o inferior al 15%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de TF no realitzades imputables a l'adjudicatària	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat per causes imputables a l'adjudicatària	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades per causes imputables a l'adjudicatària dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal (TF) realitzades.	Igual o inferior al 6%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de treball retribuïdes i no fracturables	Nombre d'hores retribuïdes (des de la perspectiva de l'adjudicatària) i no fracturables (amb excepció de les de compliment de conveni) respecte del total d'hores de servei.	Sumatori de les hores sense activitat d'atenció directa dividit per la suma de les hores contractades	Igual o inferior al 30%	Sistema de gestió	Mensual
Rotació de personal	% de persones ateses de SAD que no hagin pogut ser ateses pels membres de l'equip	Nombre de persones ateses per professionals en el període dividit pel nombre de persones ateses per aquell equip en total.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la visita de seguiment	Nombre de persones usuàries que han tingut la visita de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la visita de seguiment de la coordinació tècnica en el període dividit pel total de persones a les que corresponia la visita per programació anual. (expressant en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Semestral
Grau de compliment de les trucades de seguiment	Nombre de persones usuàries que han tingut la trucada de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la trucada de seguiment de la coordinació tècnica en el període dividit pel total de persones a les que corresponia la visita per programació anual. (expressat en percentatge).	90%	Sistema de gestió	Semestral
Grau d'actualització dels pactes de prestació	Nombre de Pactes de prestació del servei actualitzats	Nombre de pactes de prestació actualitzats dividit pel nombre total de persones ateses (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Anual
Grau de participació de les persones en la millora del servei	Percentatge de suggeriments sobre el servei presentats per les persones usuàries i el seu entorn.	Nombre total de suggeriments presentats en un període respecte el total de persones ateses.	Igual o superior al 30%	Sistema de gestió	Mensual
Freqüència mitjana del servei	Nombre de dies setmanals d'atenció a les persones usuàries	Nombre de dies setmanals d'atenció a una mateixa persona dividit pel nombre total de persones usuàries (expressat en percentatge)	----	Sistema de gestió	Mensual
Rotació del personal d'atenció directa	Percentatge de persones usuàries ateses que han tingut un nombre igual o inferior a 3 TF al llarg de l'any	Número de persones ateses amb 4 o menys canvis de personals dividit pel nombre total de persones usuàries (expressat en percentatge)	Igual o superior al 60%	Sistema de gestió	Anual

Indicadors de qualitat tècnica.

L'objectiu d'aquest indicadors és recollir informació sobre elements de qualitat tècnica i laboral del SAD per poder abordar millores.

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.

Serveis socials

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Ratil coordinació tècnica per domicilis (TF + AN)	Proporció de domicilis actius de mitja durant el mes directa per a cada figura de coordinació tècnica.	Nombre d'expedient en servei actiu del mes, dividit pel nombre de coordinadors tècnics equivalents a jornada completa.	1 coordinador tècnic en jornada completa per cada 180 expedients en servei actiu	Sistema de gestió	Mensual
Compliment de la formalització de l'inici del servei.	Nombre de pactes de prestació entregats a la persona usuària en el termini previst respecte el total de nous serveis (altes)	Nombre total de pactes de prestació dels que s'ha lliurat còpia signada a la persona usuària en el termini de 7 dies dividit pel nombre total de nous serveis.	90%	Sistema de gestió. Mostra aleatòria	Mensual
Compliment de la formalització de l'inici de servei respecte de EBAS	Nombre de pactes de prestació digitalitzats i/o lliurats a l'EBAS en el termini de 7 dies	Nombre total de pactes de prestació dels que s'ha lliurat còpia signada a l'EBAS en el termini de 7 dies dividit pel nombre total de nous serveis.	Igual o superior al 90%	Sistema de gestió	Mensual
Cobertura de les trucades al telèfon de SAD	Nombre de trucades ateses en relació al total de trucades rebudes	Nombre de trucades ateses en el període dividit pel nombre total de trucades entrants.	Atendre el 95% trucades entrants	Sistema de gestió	Mensual
Temps mitjà d'espera per trucada al telèfon d'atenció al SAD	Temps d'espera en el telèfon per ser atès.	Sumatori del temps d'espera per a l'atenció efectiva de la trucada / nombre total de trucades entrants.	80/15, atendre un 80% de trucades abans de 15'	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la visita de seguiment	Nombre de professionals que fan el control de presència en els serveis assignats respecte del conjunt personal d'atenció directa.	Sumatori de professionals d'atenció directa que fan control de presència superior al 95% dividit pel nombre total de professionals d'atenció directa.	Igual o superior al 95%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment del control presencial per servei	Nombre de serveis que disposen de control d'horari en relació al total de serveis.	Sumatori dels serveis en els que es registra el control de presència dividit pel nombre total de serveis.	Igual o superior al 90%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la prescripció horària	Percentatge de serveis iniciat amb un retard superior a 15minuts	Nombre de serveis iniciats amb un retard superior a 15min, respecte l'hora fixada, dividit pel total de serveis.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Percentatge mensual de rotació dels treballadors/es d'atenció personal	Mitjana mensual variacions en la plantilla de treballadors d'atenció personal	Nombre de baixes permanents de treballadors: dividir el nombre final del període per la plantilla inicial d'aquesta categoria l'inici de cada període	Inferior al 4%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la durada del servei prescrit	Percentatge de serveis amb una reducció de la durada de prestació efectiva superior a 15' respecte el programat	Sumatori de serveis amb una durada efectiva reduïda en 15' dividit pel nombre total de serveis programats.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió. Mostra aleatòria	Mensual
Grau de traçabilitat de les hores de servei facturades.	Hores de servei amb control de presència respecte el total de serveis	Nombre total d'hores de servei amb control de presència facturades dividit pel total dÕhore de servei facturades.	Igual o superior al 90%	Sistema de gestió	Mensual
Incidència de l'absentisme laboral	Nombre d'absències de professionals, per qualsevol motiu	Sumatori de les hores de servei que no s'han cobert o s'han cobert amb un altre professional dividit pel total d'hores de servei.	Màxim 10% exceptuant períodes vocacionals. (juliol, agost i setembre, Nadal i Setmana Santa).	Sistema de gestió	Anual

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes compleix amb el que estableix la Llei 15/1999 de Protecció de Dades.
Per a més informació adreceu-vos a http://www.santperederibes.cat o directament a l'Ajuntament.