

AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES

SERVEIS SOCIALS BÀSICS

CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES



ÍNDEX

CLÀUSULA 1 OBJECTE	4
CLÀUSULA 2 DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS	4
2.1 DEFINICIÓ I MARC NORMATIU.....	4
2.2 PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI.....	5
2.3 OBJECTIUS.....	6
2.4 PERSONES DESTINATÀRIES DELS SSAD.....	6
CLÀUSULA 3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	7
3.1 MODALITATS DE PRESCRIPCIÓ.....	7
3.1.1 MODALITAT DE SSAD - DEPENDÈNCIA	8
3.1.2 MODALITAT DE SSAD - SOCIAL	9
3.1.3 MODALITAT SSAD - SOCIOEDUCATIU	9
3.1.4 MODALITAT DE SSAD –TEMPORAL	10
3.2 NIVELL D'AUTOSUFICIÈNCIA.....	10
3.2.1 SITUACIONS AMB UN NIVELL D'AUTOSUFICIÈNCIA ALT	11
3.2.2 SITUACIONS AMB UN NIVELL D'AUTOSUFICIÈNCIA BAIX	11
3.3 MODALITAT DE SEGUIMENT DEL CAS.....	12
3.3.1 SEGUIMENT DIRECTE	12
3.3.2 SEGUIMENT INDIRECTE	13
3.4 TIPOLOGIA DE LES TASQUES A REALITZAR.....	14
3.4.1 TASQUES D'ATENCIÓ PERSONAL	14
3.4.2 TASQUES D'AJUDA A LA LLAR	18
3.4.3 TASQUES EN RELACIÓ A L'ADAPTACIÓ FUNCIONAL	19
3.4.4 FRANGES HORÀRIES SEGONS LES TASQUES PRESCRITES.	20
3.4.5 TASQUES EXCLOSES DEL SAD	20
3.5 INTENSITAT DEL SERVEI.....	20
3.5.1 SAD DEPENDÈNCIA	21
3.5.2 SAD SOCIAL, SAD SOCIOEDUCATIU I SAD TEMPORAL.	21
3.6 MODALITAT D'HORARIS DEL SERVEI.....	21
3.6.1 UNITAT DE MESURA	21
3.6.2 TIPOLOGIA D'HORARIS	22
3.6.3 MODALITAT D'HORARI NORMAL	22
3.6.4 MODALITAT D'HORARI ESPECIAL	22
3.6.5 MODIFICACIÓ DE LA MODALITAT D'HORARI	23
3.7 DURADA DEL SERVEI.....	23
3.7.1 CRITERIS DE FIXACIÓ DE LA TEMPORALITAT	23
3.8 MODALITATS D'ACTIVACIÓ DEL SERVEI.....	23
3.8.1 MODALITAT D'ACTIVACIÓ SENSE DATA FIXA	24
3.8.2 MODALITAT D'ACTIVACIÓ A DATA FIXA	24
3.8.3 RETARDS D'ACTIVACIÓ DEL SERVEI NO DEGUTS A LA PROVEÏDORA	24
3.9 ESQUEMA GENERAL DELS ELEMENTS ESSENCIALS DEL SERVEI.....	25
CLÀUSULA 4 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	27
4.1 ACCÉS AL SERVEI.....	27
4.1.1 ACOLLIDA I VALORACIÓ	27
4.1.2 PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI	27
4.2 COMUNICACIÓ DE LA PRESCRIPCIÓ A L'ADJUDICATÀRIA.....	28
4.3 ALTA DEL SERVEI.....	28
4.3.1 PROGRAMACIÓ	29
4.3.2 VALIDACIÓ DE LA PROPOSTA DE CONCRECIÓ DEL SERVEI DE L'ADJUDICATÀRIA	29



4.3.3 ASSIGNACIÓ DEL PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA	30
4.3.4 PRESENTACIÓ I PACTE DE SERVEI AMB LA PERSONA USUÀRIA	30
4.3.5 INICI EFECTIU DEL SERVEI I TRUCADA DE VALIDACIÓ	32
4.4 SERVEI EN CURS.....	32
4.4.1 SEGUIMENT DELS CASOS	33
4.4.2 INTERRUPCIONS TEMPORALS I ANUL·LACIONS DEL SERVEI	33
4.4.3 SITUACIONS ESPECIALS DE DESPLAÇAMENTS AMB LA PERSONA USUÀRIA	36
4.4.4 ALTERACIONS DEL SERVEI DEGÜDES A SITUACIONS DE RISC PER LA PERSONA USUÀRIA	36
4.5 BAIXA DEL SERVEI.....	36

CLÀUSULA 5 COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES PER AL SEGUIMENT DELS CASOS

5.1 INTERLOCUTORS I MECANISMES DE COORDINACIÓ.....	37
5.2 COORDINACIONS PER AL SEGUIMENT DEL CAS.....	38
5.3 COMUNICACIONS PER AL SEGUIMENT DE CASOS ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES.....	39
5.4 ABORDATGE DE LES SITUACIONS DE DESACORD EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	41

CLÀUSULA 6 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

6.1 PRIVACITAT.....	42
6.2 INFORMACIÓ DEL SERVEI A LA PERSONA USUÀRIA.....	43
6.3 INFORMACIÓ SOBRE ELS CANALS DE COMUNICACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LA PERSONA USUÀRIA.....	43
6.4 GESTIONS ECONÒMIQUES.....	43

CLÀUSULA 7 GESTIÓ DE RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

7.1 CANALS DE RECEPCIÓ.....	44
7.2 PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES RECLAMACIONS.....	44
7.3 TRACTAMENT I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA.....	45
7.4 TIPOLOGIA DE RECLAMACIONS.....	45
7.5 RESOLUCIÓ I RESPOSTA A LES RECLAMACIONS.....	47
7.6 INFORMES DE RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS I COORDINACIÓ AMB L'EQUIP BÀSIC D'ATENCIÓ SOCIAL.....	47

CLÀUSULA 8 COORDINACIÓ I INTERCANVI D'INFORMACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE

8.1 COORDINACIONS PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	48
8.2 TRANSMISSIÓ D'INFORMACIÓ: INFORMES I MEMÒRIES DEL SERVEI.....	49
8.2.1 QUADRE DE COMANDAMENT	49
8.2.2 INFORME DE QUALITAT DEL SERVEI	49
8.2.3 INFORME D'ACTIVITAT	50
8.2.4 INFORME SOBRE LES PLANTILLES DEL SAD	51
8.2.5 MEMÒRIA ANUAL	51
8.3 COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DOMICILIARIS.....	52

CLÀUSULA 9 QUALITAT DEL SERVEI

9.1 PLA DE QUALITAT.....	52
9.2 ESTÀNDARDS DE QUALITAT.....	52
9.3 INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI.....	53
9.3.1 INDICADORS DE COMPLIMENT DE L'ACTIVITAT (ALTA I SERVEI EN CURS)	55
9.3.2 INDICADORS DE QUALITAT PERCEBUDA	59
9.3.3 INDICADORS DE QUALITAT TÈCNICA	60



9.4 PENALITATS VINCULADES A L'INCOMPLIMENT DELS ESTÀNDARDS DE QUALITAT.....	64
9.5 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ.....	64
9.5.1 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ FACILITATS PER L'AJUNTAMENT	64
9.5.2 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ FACILITATS PER L'ADJUDICATÀRIA	64
9.6 SISTEMA DE CONTROL DE QUALITAT.....	65
CLÀUSULA 10 RECURSOS HUMANS	65
10.1 OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL.....	65
10.2 PERSONAL NECESSARI.....	65
10.2.1 TREBALLADORS/ES D'ATENCIÓ PERSONAL	66
10.2.2 AUXILIARS DE LA LLAR	66
10.2.3 COORDINACIÓ TÈCNICA	66
10.3 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS.....	67
10.4 PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	67
10.5 UNIFORMITAT.....	69
10.6 IDENTIFICACIÓ.....	69
10.7 FORMACIÓ DEL PERSONAL.....	69
CLÀUSULA 11 MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	70
11.1 TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES.....	70
11.2 SOFTWARE DE GESTIÓ.....	70
11.3 SISTEMA DE CONTROL DE PRESÈNCIA DEL TREBALLADOR.....	71
11.4 DISPOSITIUS MÒBILS PER TOTES LES PERSONES TREBALLADORES D'ATENCIÓ PERSONAL	72
11.5 DESPLAÇAMENTS.....	72
CLÀUSULA 12 MECANISMES DE VIGILANCIA I CONTROL	73
CLÀUSULA 13 RESPONSABILITAT	73
CLÀUSULA 14 PREUS PÚBLICS	73
CLÀUSULA 15 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	73
CLÀUSULA 16 INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ	74
ANNEX 1. LLISTAT D'ACRÒNIMS I DEFINICIONS	76
ANNEX 2. ESCALES ESTANDARDITZADES DE VALORACIÓ	77
ANNEX 3. SISTEMES D'ACREDITACIÓ DE VESTUARI	82



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI, DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES

TRAMITACIÓ ORDINÀRIA. PROCEDIMENT OBERT

DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE: GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

CLÀUSULA 1 OBJECTE

L'atenció domiciliària és l'atenció social que es presta a una persona en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia. Els serveis d'atenció domiciliària presenten diverses modalitats i estan contemplats a la Cartera de Serveis Socials de Catalunya (regulada mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre) d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

El present contracte de serveis té per objecte la gestió del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) al municipi de Sant Feliu de Codines.

Les prestacions que són objecte de contractació en relació amb els Serveis d'Ajuda a Domicili són:

- Servei d'atenció a domicili (SAD):
 - o Tasques d'atenció personal
 - o Tasques de tipus socioeducatiu: suport social i familiar i relació amb l'entorn
 - o Tasques de suport a persones cuidadores familiars
- Servei d'auxiliar de la llar (SALL):
 - o Tasques assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.

La prestació d'aquests serveis, objecte del contracte, ha de garantir la personalització del servei; la proximitat entre professionals, persones usuàries i entorn comunitari proper; així com la qualitat de l'ocupació que es materialitza en la millora de les condicions laborals i la implementació de models organitzatius que permetin incrementar el percentatge de persones treballadores a jornada completa.

CLÀUSULA 2 DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1 Definició i marc normatiu

La cartera de serveis socials defineix el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD a partir d'ara) com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari i que és prestat des de la proximitat, integrat amb altres serveis a domicili i de la comunitat, amb vocació de ser un servei de qualitat, flexible, efectiu, sostenible, eficient i centrat en la persona i el seu entorn de cura més immediat.

El SAD s'adreça a persones i/o famílies residents al municipi de Sant Feliu de Codines. Totes les persones que seran beneficiàries d'aquest servei presenten unes necessitats



socials valorades professionalment per l'Equip Bàsic d'Atenció Social, que ho reflecteixen en una prescripció professional.

El servei principal del SAD és l'atenció personal i, d'acord amb les necessitats de les persones, de forma complementària pot proporcionar, en determinats casos, ajuda de la llar.

El Servei d'Ajuda a Domicili està regulat a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre) com a part dels Serveis Socials Bàsics (article 16.2) que són competència dels municipis (article 31.1.d) i que, d'acord amb l'apartat 2 del mateix article, correspon a les comarques suplir els municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics si aquests no estan en condicions d'assumir-les directa o mancomunadament. La Llei també estableix que el Servei d'Ajut a Domicili és una prestació de servei (article 21.2.j) i el seu contingut es desenvolupa al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 – 2011 (prorrogada) en el que es defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com una prestació garantida dels Serveis Socials Bàsics.

Per altra banda, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència (BOE núm. 299, de 15 de desembre) defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com una de les prestacions bàsiques de la cartera per a persones amb el reconeixement de la situació de dependència.

Els serveis de SAD i SALL es regiran pels principis i procediments recollits en aquest plec tècnic i aquells documents que l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines pugui aprovar específicament.

2.2 Principis bàsics del servei

Com a servei centrat en la persona, el SAD de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i en relació a la preservació del domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**: s'orienta a fomentar i potenciar, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, fomentant l'auto cura, la presa de decisions i mantenir el control sobre la pròpia vida. Es pretén, mitjançant aquest servei, mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport que permetin a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'**equitat** en el tracte a les persones ateses.
- La **participació**: la informació sobre el desenvolupament del servei és fonamental per garantir la participació de les persones usuàries i del seu entorn cuidador i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La coresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La **personalització del servei**: intentant ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, tot buscant la màxima satisfacció per ambdues parts.
- La **continuitat en l'atenció personalitzada** per part de l'equip de professionals.
- El **reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.



- La **territorialització del servei**, ha de respondre als principis de proximitat per garantir l'eficàcia i l'atenció personalitzada.
- La **qualitat del servei** entesa com a un procés de millora continua.
- L'**eficàcia** per assolir els objectius de l'atenció a domicili .
- L'**eficiència en la gestió**, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada
- El **desenvolupament de professionals** competents, estimulats, resolutius i autònoms, com a factor central de la qualitat del servei

2.3 Objectius

Els objectius específics del servei són:

- 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 estimulants 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 duplictat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

2.4 Persones destinatàries dels SSAD

Són persones destinatàries dels SSAD:

- a) Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), requereixen atenció per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i qualsevol altra necessitat concurrent amb les expressades en el punt següent, en el seu domicili o lloc de residència habitual.
- b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per:
 - i. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'auto-cura i el manteniment i correcte organització de la llar; així com presenten dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.



- ii. Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de criaça saludables i/o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- iii. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació té aquest caràcter temporal (per exemple, en situacions d'alta hospitalària) bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la LAPAD o altres).

A la clàusula 3 es descriu aquest servei.

CLÀUSULA 3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El servei d'atenció 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 característiques seves bàsiques:

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.

3.1 Modalitats de prescripció

La prescripció dels serveis d'atenció a domicili venen determinats per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen quatre modalitats:

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 adreçada a persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitat social requereix de 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.
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. S'orienta preferentment a famílies amb filles i fills menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des de l'Equip Bàsic d'Atenció Social i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.
4. **SAD TEMPORAL:** 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 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 derivada, per exemple, d'un procés d'alta hospitalària. Aquests serveis compleixen un doble objectiu: assistir a les persones per cobrir aspectes d'atenció a activitats bàsiques que no poden cobrir de forma autònoma i prevenir el deteriorament de les situacions. Es tracta d'un servei temporal per al que s'estableix una durada estàndard de 3 mesos que podrà ser ampliable si l'avaluació de necessitats per part dels professionals de l'Equip Bàsic de Serveis Socials així ho determina i s'autoritza expressament.

A continuació es descriuen les diferents tipologies de les modalitats de l'atenció tenint presents els elements que les defineixen, en concret; el perfil dels destinataris, els objectius principals del servei, la planificació de l'atenció, la durada del servei, la tipologia de tasques a desenvolupar i el tipus de seguiment del cas.

3.1.1 Modalitat de SSAD - 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 la resolució del Programa Individual d'Atenció aprovada
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	L'Equip Bàsic d'Atenció Social defineix els objectius generals del pla de treball i l'empresa adjudicatària establirà els objectius específics, que hauran de ser validats per l'EBAS. Els objectius específics han de ser avaluables en els seguiments periòdics.
Durada del servei	Indeterminada.
Tipologia de tasques	Obligatòries: – 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. Opcionals: – Tasques socioeducatives – Ajuda a la llar
Tipus de seguiment	– Seguiment directe: és el que duu a terme l'equip bàsic d'atenció social; es realitza el seguiment periòdic de la situació i de l'evolució del SAD. El seguiment directe correspon a situacions complexes a nivell sociofamiliar i/o situacions de risc; han de tenir un pla de treball vigent amb l'EBAS. – Seguiment indirecte: és el duu a terme l'adjudicatària, que farà el seguiment del servei i de la situació de la persona; coordinant-se periòdicament amb l'EBAS i requerirà l'aprovació d'aquest per introduir canvis en la intensitat del servei.



3.1.2 Modalitat de SSAD - Social

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social; requereixen de 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.
Objectiu principal	Facilitar i promoure l'adquisició d'hàbits i aprenentatge. Donar suport en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, bàsiques i/o instrumentals.
Planificació de l'atenció	El/la referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social estableix, juntament amb la persona i/o família, el pla de treball amb objectius generals i específics que han d'estar acotats en el temps.
Durada	Determinada
Tipologia de servei	Obligatòries: – Tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. – Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: – Altres tasques d'atenció personal de suport. – Ajuda a la llar.
Tipus de seguiment	Seguiment i avaluació contínua per part del/de la professional de referència de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

3.1.3 Modalitat SSAD - Socioeducatiu

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat social derivada de les dificultats per desenvolupar les funcions parentals o en situació de risc d'infància, tal com es defineix a la Llei 14/2010; que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals i tenen dificultats per atendre les necessitats bàsiques de cura i educatives dels seus fills. Persones amb problemes de salut mental i/o les famílies que els cuiden.
Objectiu principal	Facilitar i promoure l'adquisició d'hàbits i aprenentatge.
Planificació de l'atenció	El/la referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social estableix, juntament amb la persona i/o família, el pla de treball socioeducatiu amb objectius generals i específics que han d'estar acotats en el temps.
Durada	Determinada
Tipologia de servei	Obligatòries: – Tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. – Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: – Altres tasques d'atenció personal de suport. – Ajuda a la llar.
Tipus de seguiment	Seguiment i avaluació contínua per part del/de la professional de referència de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.



3.1.4 Modalitat de SSAD –Temporal

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones que es troben en una situació que els afecta a la seva autonomia funcional de forma permanent o temporal i que no tenen un grau de dependència reconegut, o, tenint-lo reconegut, no tenen el PIA aprovat o pateixen limitacions temporals. Aquesta afectació pot venir derivada d'un procés d'hospitalització amb alta al domicili. Són 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. – Observar la situació de la persona en el seu context
Planificació de l'atenció	L'Equip Bàsic de Serveis Socials defineix els objectius generals i específics del pla de treball, acotats en el temps.
Durada	Temporal: màxim 3 mesos (prorrogables fins a 6 mesos). Concessió d'una pròrroga: s'ha de re avaluar la situació constatar i acreditar que la situació de risc no ha desaparegut i obtenir l'autorització de la direcció de l'Equip Bàsic d'Atenció Social o de qui es determini. Concessió d'una pròrroga excepcional, per sobre dels 6 mesos: s'ha de re avaluar la situació constatar i acreditar que la situació de risc no ha desaparegut i ha de comptar amb l'autorització de la direcció local i del ens local.
Tipologia de servei	Obligatòries: – 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. Opcionals: – Tasques socioeducatives – Ajuda a la llar
Tipus de seguiment	Es farà un seguiment per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social. Seguiment del cas i avaluació periòdica (3 mesos) orientada a canviar de modalitat o finalitzar el servei.

3.2 Nivell d'autosuficiència

El nivell d'autosuficiència, alt o baix, ve determinat pel diagnòstic i el pronòstic realitzat pels professionals dels serveis socials bàsics municipals en relació a la situació de les persones ateses.

L'autosuficiència es defineix com “aconseguir un nivell de funcionament acceptable en els dominis essencials de la vida quotidiana, si és necessari, organitzant el suport adequat quan el nivell de funcionament amenaça amb disminuir o disminuir de manera que no es pugui evitar o rectificar”.

El nivell d'autosuficiència determinarà l'accés als serveis en les modalitats de SSAD Socioeducatiu i SSAD – Temporal; a més, en tots els casos determinarà els objectius del pla de treball i, per tant, la tipologia de servei i la seva intensitat. En funció del nivell d'autosuficiència distingim diferents perfils de persones beneficiàries i obligacions relatives a la freqüència i intensitat del seguiment, avaluació i re definició dels objectius i actuacions a realitzar.



3.2.1 Situacions amb un nivell d'autosuficiència alt

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones i/o famílies que tenen un grau situat en els nivells “completament” i/o “força autosuficiència” que els permet cobrir, per si sols o amb el suport del seu entorn social i familiar, les seves necessitats derivades de situacions de dependència i/o de vulnerabilitat social. Són situacions d'alt nivell d'autosuficiència les següents: – Persones amb un grau de dependència moderat que viuen de forma independent i que requereixen de suports per al desenvolupament de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, però que disposen de recursos personals i socials per cobrir parcialment les seves necessitats. – Persones i/o famílies que tenen una dependència funcional moderada o severa que disposen de suport social i/o familiar. – Persones i/o famílies que requereixen suports per al desenvolupament de les tasques parentals i/o organitzatives de la llar que no impliquin a persones especialment vulnerables (infants, persones grans, persones amb discapacitat i/o amb dependència)
Objectiu principal	– Mantenir la persona i/o família en el seu entorn habitual. – Prevenir o detectar precoçment qualsevol deteriorament de la seva situació. – Donar suport a les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària. – Detectar pèrdues cognitives o deteriorament físic i psíquic. – Facilitar la participació en activitats de promoció social i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària. – Estimular les capacitats de la persona per retardar la seva dependència i augmentar la seva autonomia personal. – Altres que es puguin determinar.
Planificació de l'atenció	L'Equip Bàsic de Serveis Socials defineix els objectius generals del pla de treball i l'adjudicatària defineix els objectius específics.
Durada	En funció de la modalitat de prescripció.
Tipologia de servei	En funció de la modalitat de prescripció.
Tipus de seguiment	En funció de la modalitat de prescripció.

3.2.2 Situacions amb un nivell d'autosuficiència baix

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Són aquelles persones i/o famílies que presenten mancances en les habilitats, capacitats i/o hàbits per ser garantir la seva cura i la de la seva llar (inclou no sol aspectes materials sinó també organitzatius). Són persones que presenten els nivells: “molt poc autosuficient”, “no suficient” o “problemes greus per a l'autosuficiència”. Són situacions de baix nivell d'autosuficiència les següents: Persones amb una dependència moderada o severa que requereixen de suports per al desenvolupament de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i no disposen de suports estables o els suports no poden garantir un nivell mínim de benestar. Persones i/o famílies que requereixen suports per al desenvolupament de les tasques parentals i/o organitzatives de la llar que impliquen a persones especialment vulnerables (infants, persones grans, persones amb discapacitat i/o amb dependència).



	Persones que, independentment del seu nivell d'autonomia funcional, presenten situacions de complexitat en les relacions familiars i/o socials que els dificulten el compliment de la seva cura i la del seu entorn immediat.
Objectiu principal	Mantenir la persona i/o família en el seu entorn habitual. Evitar el deteriorament de la situació personal i/o familiar. Donar suport a les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària. Detectar canvis en les condicions cognitives i/o físiques de les persones ateses. Contribuir en la contenció de la situació fins a la concessió d'un recurs més adient, si s'escau. Controlar situacions de crisi. Fomentar la responsabilitat familiar en la cura de familiars, especialment si són dependents (persones grans, amb discapacitat o dependència o infants). Estimular les capacitats de la persona o persones per recuperar un grau d'autosuficiència acceptable. Facilitar la participació en activitats de promoció social i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària. Facilitar als professionals dels serveis socials el seguiment i control de la situació. Altres que es puguin determinar.
Planificació de l'atenció	L'Equip Bàsic de Serveis Socials defineix els objectius generals i els específics del pla de treball acotats en el temps.
Durada	En funció de la modalitat de prescripció.
Tipologia de servei	En funció de la modalitat de prescripció.
Tipus de seguiment	En funció de la modalitat de prescripció.

3.3 Modalitat de seguiment del cas

Aquest element fa referència a la designació del/de la professional responsable de la realització del pla de treball i del seguiment del cas.

En la prescripció dels serveis d'ajuda a domicili es determina la modalitat de seguiment, directe o indirecte, en funció de la seva complexitat, de la necessitat de control de la seva evolució i del rol dels professionals de l'EBAS.

En termes generals, a les modalitats de prescripció de SAD – Socioeducatiu, SAD - Social i SAD – Temporal els correspondrà una modalitat de seguiment directe en tots els casos i en la modalitat de prescripció de SAD – Dependència serà el/la professional de referència qui determinarà la modalitat de seguiment.

En aquest apartat es defineixen les obligacions de cadascuna de les parts en relació a les modalitats de seguiment.

3.3.1 Seguiment directe

E/la referent del cas de l'Equip Bàsic d'Atenció Social és responsable de:

- Definir els objectius generals i específics i el pla de treball per a la persona usuària.
- Realitzar el seguiment individual.

L'adjudicatària és responsable de:



- Conèixer el pla de treball dissenyat pel referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social per a la persona usuària.
- Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal i/o es registrin a les aplicacions mòbils durant el desenvolupament del servei.
- Atendre la persona usuària de forma personalitzada.
- Resoldre els problemes i les incidències del servei que es plantegin.
- Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció personal i ajuda a la llar (equips de SAD) que atenen el cas per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball, i la personalització del servei.
- Facilitar la coordinació del personal d'atenció directe amb els equips bàsics d'atenció social dels municipis de referència.
- Elaborar un informe anual de l'evolució de la situació del servei, aquest informe es farà prèvia visita domiciliària que, preferiblement, es farà de forma conjunta amb el/la professional de referència de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, que és qui fa el seguiment del cas. Es fonamentarà en el seguiment 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 el període.

3.3.2 Seguiment indirecte

Aquest tipus de seguiment es reserva per a aquelles situacions emmarcades en la modalitat SAD – Dependència en les que no hi ha complexitat social associada i en el que l'objectiu general i les tasques van orientades a l'atenció de les necessitats bàsiques o instrumentals de la vida diària.

El/la professional referent del cas de l'Equip Bàsic d'Atenció Social és responsable d'establir els objectius generals del pla de treball i proposar les tasques inicials, però no de realitzar el seu seguiment. Haurà també de validar els plans de treball que proposi l'adjudicatària.

L'adjudicatària és responsable de complir les funcions següents:

- Concretar objectius específics de treball i avaluar-los periòdicament.
- Realitzar el seguiment individual del cas.
- Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats, a partir de la informació recollida en les visites domiciliàries, les trucades de seguiment i, fonamentalment, a partir de les informacions que aportin els professionals de l'atenció personal a través dels registres que es realitzin a les aplicacions específiques per al seguiment de la persona i que, com a mínim, ha de sistematitzar: tasques que no s'han pogut realitzar i el motiu i observacions sobre la situació de la persona i la seva evolució a partir de
- Valorar i proposar canvis en el servei.
- Coordinar-se periòdicament – i sempre que sorgeixin necessitats puntuals – amb els referents de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- Mantenir informat al referent municipal (Equip Bàsic d'Atenció Social) de les incidències i qüestions rellevants, a petició del EBAS o a iniciativa pròpia.

És obligació de l'adjudicatària dur a terme les activitats següents:



- a) Visita a domicili de seguiment del cas: com a mínim, s'ha de realitzar una (1) cada 12 mesos.
- b) Informe anual de seguiment del cas: s'ha d'elaborar un informe vinculat a la visita a domicili de seguiment. Aquest informe es confeccionarà d'acord amb el model proposat l'ens local. L'informe serà lliurat al/la professional referent del cas i, a més, l'adjudicatària farà els passos necessaris per tal que l'informe estigui disponible a l'aplicació que determini l'ens local. L'informe incorporarà les observacions i l'evolució en relació a les àrees fixades i la valoració de les escales que s'esmenten a l'apartat 3.4.1.3.
- c) Trucada de seguiment: com a mínim, s'han de realitzar dues (2) cada 12 mesos. Cal garantir que entre la visita domiciliària (apartat a) i les trucades ha d'haver un període de 3 - 4 mesos, amb l'objectiu que l'adjudicatària asseguri un contacte directe (incloent en el "contacte directe" tant les trucades com les visites domiciliàries) amb la persona usuària cada 4 mesos, en un període anual i la part proporcional en serveis amb una durada inferior a l'any. D'aquestes activitats ha de quedar constància i registre en l'expedient de la persona usuària.
- d) Informe anual de seguiment del servei: s'ha d'elaborar un informe sobre l'evolució del servei fonamentat en el seguiment telefònic i en el seguiment de les activitats, les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant el període. Aquest informe es confeccionarà a meitat del període anual, als 6 mesos del servei en l'any en curs.
- e) Recollir de manera sistematitzada les incidències que s'hagin produït en la prestació de servei i les mesures activades, en cas de ser necessari.

L'incompliment d'aquestes obligacions es consideraran faltes i donarà lloc a les corresponents sancions tal i com es descriu al plec de clàusules administratives.

3.4 Tipologia de les tasques a realitzar

Les tasques a realitzar s'establiran en funció dels objectius específics a assolir i de les necessitats de les persones beneficiàries.

Les tasques es categoritzen en tres grups:

- L'*atenció personal* és el conjunt de tasques que té caràcter principal, el que significa que pot ser prescrita en solitari, dotant al SAD del seu significat ple, i s'orienten a la cura de la persona o persones.
- L'*ajuda a la llar* que és el conjunt de tasques relacionades amb el manteniment de la llar. En el SAD Social pot prestar-se de forma independent a l'atenció personal, mentre que en el SAD Dependència sol es pot prescriure si es fa conjuntament amb l'atenció personal.
- Les tasques relacionades amb l'*adaptació funcional*: és un conjunt de tasques de suport per garantir la seguretat tant de les persones ateses com de les persones treballadores.

3.4.1 Tasques d'atenció personal

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 (en endavant, TF) i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

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



3.4.1.1 Tasques assistencials

- Cura personal. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:
 - Rentat corporal complet, en bany o dutxa.
 - Rentat corporal parcial.
 - Rentat del cap.
 - Ajuda per accedir al bany o dutxa.
 - Suport per pentinar-se, rentar-se les dents, afaitar-se (sol amb afaitadora elèctrica) aplicació de cremes.
 - 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 les següents activitats:
 - Ajut per a la ingesta d'aliments en els casos que siguin necessari.
- Mobilitzacions dintre de la llar:
 - Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit.
 - Ajudar a caminar i asseure's.
 - Realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per col·laborar en la seva mobilització.
 - Altres ajudes físic o-motrius.
 - Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.
- Suport a la salut:
 - Control i recordatori de visites mèdiques.
 - Control de la medicació prescrita.
 - 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.
 - Presa de constants bàsiques (tensió arterial, temperatura).
 - Ajuda en les petites cures segons les prescripcions mèdiques, excepte quan sigui exigible el títol sanitari.
 - Estimulació cognitiva preventiva.
 - Tasques rehabilitadores o estimulació funcional.
- Suport a la socialització o altres activitats:
 - Acompanyaments fora del domicili, per evitar situacions de soledat i aïllament, donant suport en les relacions amb la família, amics i veïns: passeig, compra o serveis (sanitaris, escolars, etc.).
 - Acompanyament i suport en la realització de petites gestions i tràmits.



- Activitats d'oci al domicili.
- Recollida de medicació a la farmàcia.
- 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.
- En casos d'impossibilitat d'accés a l'habitatge per dificultats de la persona atesa en obrir la porta s'establirà un protocol específic per cada cas en concret.
- Suport a la dinàmica familiar:
 - Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.
 - Observació de la dinàmica familiar.
- Suport en el manteniment de condicions acceptables d'higiene i salubritat: neteja bàsica vinculada a l'atenció personal. Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades – higiene personal, mobilitzacions, suport en l'alimentació, etc. – ho requereixi, s'entén que 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.

3.4.1.2 Tasques 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 d'infants, persones grans i/o persones amb dependència:
 - Assessorament i ajuda en 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.
 - Donar pautes educatives parentals.
- 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'estrís i productes per a la neteja i l'ordre.
- 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 alenir la seva dependència.

3.4.1.3 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:
 - L'objectiu és identificar situacions que requereixin la modificació o adaptació del servei que s'està prestant.
 - La detecció es realitzarà mitjançant l'ús d'escales estandarditzades que permetin mesurar els canvis; l'ús d'aquestes escales pot ser dut a terme per la coordinació tècnica o professionals de suport, a més del personal d'atenció directa (TF). Les escales que preferiblement s'utilitzaran són les següents (s'incorporen en l'Annex 2):
 - Escala de Barthel per a les activitats bàsiques de la vida diària.
 - Escala de Lawton & Brody per a les activitats instrumentals de la vida diària.
 - Test de Pfeiffer per al deteriorament cognitiu.
 - Test de Downton per al risc de caigudes.
 - Escala d'Edmonton per avaluar la simptomatologia en la salut.
 - Escala de Zarit reduïda
 - I altres que es considerin adients per valorar les diverses situacions.
- Situacions de risc:
 - Objectiu: identificar situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o la família.
 - Aspectes a identificar:
 - Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...)
 - Canvis en les capacitats de la persona: desorientació, oblit 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 de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

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

3.4.2 Tasques d'ajuda 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.

En la definició de les tasques a assignar es prioritzarà que es garanteixin els nivells mínims de manteniment de l'ordre i la higiene a la llar; en cas que aquest nivell mínim sigui satisfet per la persona usuària i/o la seva xarxa familiar i social, i s'identifiqui alguna tasca necessària que no pot ser assumida per la persona i el seu entorn, es podrà cobrir amb el servei d'ajuda a la llar.

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:

- Àpats:
 - Organització dels àpats (sol en cas que aquest servei es realitzi de manera independent i sempre sota supervisió de la coordinació tècnica o persona en qui delegui)
 - Preparació i cuinat dels aliments.
 - Compres: petita compra (productes bàsics), compra general i/o compra de productes no essencials.
- Neteja, o suport per a la neteja:
 - Neteja bàsica o ampliada no vinculada a l'atenció personal: escombrar, fregar terres, neteja de la pols, dels lavabos, cuina, finestres,... pel manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
 - Neteja d'exterior (pati, terrassa): bàsic per mantenir unes condicions d'higiene i salubritat. Aquesta activitat serà secundària a la neteja bàsica o ampliada de la llar.
 - Neteja de l'escala (en el cas que sigui per torns i no pugui ser realitzat per cap altra persona).
 - Neteja de persianes exteriors, balcons, etc. sempre i quan no suposi un risc per a la persona degut, per exemple, a l'alçada.
 - Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària, en cas de persones que visquin soles i amb mobilitat reduïda.
- Cura del parament: aquestes activitats es realitzaran únicament per a persones que visquin soles i que presentin dificultats de mobilitat.
 - Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja, i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar. El repàs i planxat de roba es limitarà a les peces imprescindibles de vestit de la persona.
 - Cura de la roba: rentat i ordre de la roba.
- Suport a la llar¹:

¹ Aquestes tasques es limitaran a situacions excepcionals en les que no existeixi cap altra alternativa, ni xarxa familiar, ni social de la persona ni possibilitats de voluntariat o altres programes específics. I sempre i quan sigui



- Tasques de petit manteniment com són:
 - Canvi de bombetes.
 - Canvi de piles dels aparells domèstics
 - Canvi de les bosses d'aspiradores domèstiques
 - Posar oli a les frontisses de les portes o finestres
 - Canvi de la bombona de butà
 - Canvi de cortines.
- Suport en la cura als animals domèstics¹: passeig, neteja, acompanyament al veterinari.

És responsabilitat de la persona beneficiària del servei de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja.

3.4.3 Tasques en relació a l'adaptació funcional

El servei d'atenció a domicili es realitza en un context divers: els domicilis de les persones usuàries; per altra banda, una part molt significativa de les persones ateses ho són degut a la seva situació de dependència funcional. L'atenció a la dependència en el suport a les activitats bàsiques de la vida diària requereix tant de la preparació adequada de les persones professionals com de la disposició de mitjans tècnics adients que garanteixi la seguretat en les activitats per a les persones ateses i per a les professionals, tot tenint en compte les condicions específiques de cada domicili.

Des d'aquesta perspectiva és imprescindible que el SAD incorpori l'avaluació del grau d'autonomia funcional de la persona en el seu context i s'analitzin quines són les actuacions més adients per millorar la qualitat de vida de les persones ateses i dels seus familiars i/o cuidadors.

Els objectius d'aquest conjunt de tasques són:

- Garantir l'adaptació del servei prescrit per l'Equip Bàsic d'Atenció Social a les necessitats de la persona i a les condicions de la persona professional que el durà a terme.
- Vetllar per la seguretat i l'autonomia de les persones ateses.
- Donar orientacions per a la seguretat de les persones treballadores.

S'inclouen les tasques següents:

- Obtenir informació àmplia i clara sobre la patologia concreta que pateix la persona dependent.
- Valoració inicial de les necessitats d'adaptació funcional segons el grau de limitació de la persona dependent per a les seves tasques diàries i les condicions de l'entorn.
- Valoració dels productes de suport i accions necessàries per adequar l'entorn a les necessitats de la persona.
- Avaluar la capacitat rehabilitadora del producte que millori la patologia del pacient o només li oferirà ajuda pràctica
- Implementar mesures per a la millora funcional de la llar: organitzatives, ajudes tècniques, tecnològiques, etc.
- Donar suport a les persones en l'ús de les ajudes tècniques o en la utilització de tècniques per a les mobilitzacions.
- Fer el seguiment de l'ús i estat de les ajudes tècniques.

essencial per al benestar físic i/o emocional de la persona atesa.



- Donar suport per aconseguir les ajudes tècniques necessàries utilitzant els recursos més adients en cada situació.

3.4.4 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; aquestes franges estableixen els límits per a la programació de serveis que incloguin activitats concretes que no poden ser realitzades en moments diferents als que s'especifiquen:

Les franges horàries són les següents:

- Llevar del llit i/o higiene: es farà entre les 7:00 i les 10:30 hores.
- Enllitar: es farà entre les 20:00 i les 21:00 hores.
- Donar de menjar: es farà entre les 13:00 i les 15:00 hores.
- Donar de sopar: es farà entre les 19:00 i les 21:00 hores.
- 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 d'inici de l'activitat i/o de la recollida pel transport o temps de trasllat.

Les activitats es podran realitzar fora de les franges previstes única i exclusivament per voluntat expressa de la persona usuària, quedant constància al Pacte de Prestació, i sempre que no alteri la modalitat d'horari (veure apartat 3.6).

3.4.5 Tasques excloses del SAD

Queden excloses del servei totes aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei, o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals 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'autoadministració de fàrmacs via parenteral (ex. insulina, heparina...).
- Tasques relacionades amb la podologia: tall d'ungles dels peus i altres arranjaments que suposin l'ús d'instruments tallants.
- Les neteges de la llar de caràcter extraordinari (entenent per extraordinari aquelles que superen el manteniment ordinari i que tenen un caràcter de neteja en profunditat).
- La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).

3.5 Intensitat del servei

La intensitat del 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 servei els/les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social del municipi determinaran 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 SAD - Dependència, i per la complexitat dels objectius en totes les tipologies.



En tot cas, en funció de la complexitat, els i les professionals poden prescriure intensitats superiors a les previstes a les normatives vigents. Qualsevol situació excepcional que requereixi una intensitat superior precisarà de l'autorització de la direcció de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

En el procés de prescripció del servei cal tenir en compte que l'assignació mínima per dia d'atenció és un servei amb una durada d'1 hora (60 minuts); de manera excepcional es poden proposar fraccions de temps inferiors, però en cap cas s'assignarà un servei per un període inferior a mitja hora (30 minuts).

3.5.1 SAD Dependència

La intensitat dels serveis prestats a l'empara de la LAPAD ve determinada per la pròpia llei i pel seu desenvolupament mitjançant la cartera de serveis (Decret 1051/2013, de 27 de desembre).

Les intensitats del SAD poden veure's modificades si aquest servei concorre amb altres prestacions, d'acord amb el que s'estableix en els criteris de compatibilitat de les prestacions del SCAAD.

Les intensitats màximes per a la modalitat de SAD Dependència són les que s'estableixen en la legislació vigent i el seu desenvolupament.

3.5.2 SAD Social, SAD Socioeducatiu i SAD Temporal.

En aquests casos s'estableix a efectes orientatius una intensitat estàndard en funció del nivell d'autosuficiència que presenti la persona o la família:

- Situacions amb nivell d'alta autosuficiència: la intensitat establerta per al Grau I de Dependència.
- Situacions amb nivell d'autosuficiència baix: la intensitat màxima serà l'establerta per al grau II de Dependència.

Qualsevol situació excepcional que requereixi una intensitat superior precisarà de l'autorització de la direcció de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

L'Ajuntament de Sant Feliu de Codines podrà elaborar instruccions respecte a la intensitat en aquestes modalitats de servei, que substituiran o complementaran els criteris inclosos en aquest apartat.

3.6 Modalitat d'horaris del servei

3.6.1 Unitat de mesura

A efectes de l'assignació de serveis i de la facturació, la unitat de mesura d'aquests serveis serà el temps efectiu de prestació d'atenció directa a la persona i es computarà per hores senceres, de 60 minuts, i a partir de la primera hora els increments podran ser per fraccions de 30 minuts o de 15 minuts.

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

3.6.2 Tipologia d'horaris

En la prescripció del servei el/la professional referent dels Equips Bàsics d'Atenció Social determina la tipologia d'horari.

Existeixen dues tipologies d'horari: horari normal i horari especial.



Serveis	Horari normal	Horari especial
Servei atenció personal	Laborables entre setmana: Horari oficial d'estiu: 7h a 22 h Horari oficial d'hivern: de 7 a 21 h	Laborables de 21h/22h (*) a 7h i festius i caps de setmana *Segons horari oficial
Servei ajuda a la llar	Laborables entre setmana de 8h a 18h	No es realitza aquest tipus de servei en horari especial

Els horaris especials només es refereixen al servei d'atenció personal. Els servei d'atenció personal en horaris normals o especials tenen preus unitaris diferents.

3.6.3 Modalitat d'horari normal

L'horari normal és la franja horària en la que es desenvolupen tant els serveis d'atenció personal com els serveis d'ajuda a la llar.

La franja horària normal és aquella durant la qual cal garantir, amb caràcter general, la prestació dels serveis.

Les franges horàries segons la tipologia de tasques són les següents:

- Per als serveis d'atenció personal: la franja horària és de dilluns a divendres laborables de 7:00 a 21:00h en horari oficial d'estiu i de 7:00 a 22 hores en horari oficial d'hivern (en cas que durant la vigència del contracte es suprimís el model actual de canvi horari, es mantindria l'horari establert per a l'horari que s'estableixi com a únic).
- Per als serveis d'ajuda a la llar: la franja horària és de dilluns a divendres laborables de 8:00 a 18:00 h.

3.6.4 Modalitat d'horari especial

En la modalitat d'horari especial solament es poden prescriure serveis d'atenció personal.

Es considera horari especial:

- L'horari nocturn: són tots aquells serveis que es realitzin entre les 22:00 hores i les 7:00 hores en qualsevol dia.
- L'horari festiu: són els serveis que es realitzen els caps de setmana i els festius d'acord amb el calendari laboral oficial de cadascuna de les localitats incloses en el conveni.

Els serveis en horaris especials seran prescrits pels professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social quan concorrin determinades circumstàncies regulades en instruccions internes de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines i estigui justificada la necessitat de l'horari especial. L'adjudicatària no podrà realitzar serveis en horaris especials que no estiguin inclosos a la prescripció del servei o autoritzats expressament pel referent l'ens local.

S'estima que fins a un 1% del volum total d'hores anuals de prestació del servei d'atenció personal podrà ser prestat en horari nocturn o festiu.

3.6.5 Modificació de la modalitat d'horari

En el decurs del servei es pot produir una modificació de la modalitat d'horari de servei i aquest pot passar de normal a especial o a l'inrevés.

Qualsevol modificació de la modalitat d'horari ha de ser prescrita i/o autoritzada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social i aquesta autorització ha de ser explícita.

En la comunicació de la modificació de la modalitat d'horari s'aplicaran els mateixos criteris que per a l'inici del serveis (Modalitats d'activació del servei) i l'adjudicatària, un cop l'Equip



Bàsic d'Atenció Social li han comunicat el canvi de modalitat d'horari, ha de garantir els mateixos terminis per a la seva activació.

3.7 Durada del servei

En la prescripció del servei el/la professional referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, determinarà la durada prevista del servei; en relació a la durada es defineixen dues opcions:

- Durada indeterminada: es considera durada indeterminada quan està vinculada al compliment dels objectius establerts al PIA. El pronòstic és que la situació de necessitat de suport es mantingui en el temps.
- Durada determinada o temporal: es considera de durada determinada quan s'estableix un termini màxim per al desenvolupament del servei o bé està subjecte al compliment d'objectius descrits en el pla de treball, que ha de ser revisat periòdicament. L'Equip Bàsic d'Atenció Social han de fixar, i informar a l'adjudicatària, de la data prevista de finalització.

3.7.1 Criteris de fixació de la temporalitat

La durada preestablerta per a un servei de *durada determinada o temporal* en la modalitat de SAD –Temporal és fins a 3 mesos, que podran ser prorrogables d'acord amb les següents condicions:

- Concessió d'una pròrroga (ampliació del servei fins a 6 mesos): s'ha de re avaluar la situació constatar i acreditar que la situació de risc no ha desaparegut i obtenir l'autorització de la direcció de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- Concessió d'una pròrroga excepcional (una durada del servei superior als 6 mesos): s'ha de re avaluar la situació constatar i acreditar que la situació de risc no ha desaparegut i ha de comptar amb l'autorització del/a responsable municipal.

La *durada determinada o temporal* en les modalitats de SAD – Social i 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. En aquesta modalitat, la decisió de continuïtat la pren el/la professional de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

3.8 Modalitats d'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.



Es preveuen dues modalitats d'activació del servei.

Mode d'activació	Termini des de la comunicació de la prescripció fins a l'activació
Sense data fixa	El servei ha d'activar-se en el termini màxim de 7 dies a partir del dia següent de la comunicació a l'adjudicatari.
A data fixa	En el pla de treball s'estableix la data concreta d'inici del servei que ve determinada per circumstàncies externes o derivades de la situació personal de la persona usuària. No urgent: la data d'inici es dona 7 dies després de la comunicació Urgent: en un període igual o inferior a 72 hores des de la comunicació.

La determinació del mode d'activació (sense data fixa o amb data fixa, urgent o no urgent) constarà en la prescripció del servei elaborada pels Equips Bàsics d'Atenció Social, a criteri del professional i de les instruccions internes.

3.8.1 Modalitat d'activació sense data fixa

La comunicació d'una activació sense data fixa del servei implica que aquest ha d'iniciar-se en el termini màxim de 7 dies naturals des de la comunicació de la prescripció a l'adjudicatària.

Ens els casos d'activació sense data fixa una acumulació de més del 10% de retards superiors als 15 dies donarà lloc a les corresponents sancions establertes als plecs de clàusules administratives.

3.8.2 Modalitat d'activació a data fixa

La comunicació d'una d'activació a data fixa implica que el servei ha d'iniciar-se en la data que s'ha establert per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social que el prescriu.

S'estableixen dues opcions d'activació a data fixa: *activació no urgent* i *activació urgent*.

3.8.2.1 *Opció d'activació a data fixa no urgent.*

L'activació a data fixa no urgent implica que el servei s'ha d'iniciar en la data fixada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social que serà, en tot cas, en un termini superior al 7è dia des de la comunicació a l'adjudicatària.

En aquesta modalitat es pot establir una data fixa en un període que superi els 11 dies de la modalitat d'activació sense data fixa perquè el criteri determinant és la data fixa en la que ha de començar el servei.

L'adjudicatària ha de donar resposta a totes les peticions d'activació en data fixa no urgent sense possibilitat de modificació.

3.8.2.2 *Opció d'activació a data fixa urgent.*

Aquesta modalitat d'activació s'aplicarà únicament en casos en que la data estigui condicionada i fixada per motius externs i es trobi en el període comprès entre la data de comunicació i les 72 hores següents. Aquesta modalitat implica que l'inici efectiu de la prestació s'ha de produir en el dia fixat, amb un termini màxim de 24 hores de retard: la data fixada contemplarà sempre un període mínim de 24 hores des de la comunicació.

Ens els casos d'activació a data fixa urgent, l'acumulació de més de 10% de retards superiors a 24 hores de la data fixada donarà lloc a les corresponents sancions establertes als plecs de clàusules administratives.



3.8.3 Retards d'activació del servei no deguts a la proveïdora

No seran tinguts en compte, en els càlculs de les activacions no realitzades en el termini sol·licitat, els retards justificats i els no imputables a la proveïdora.

- Es considera un retard justificat el que ha estat informat i justificat de manera expressa al/la treballador/a social referent del cas, acceptat per aquest i, si és el cas, per l'ens local.
- Es considera un retard no imputable a la proveïdora el que es produeix en els següents casos:
 - Quan, malgrat que la proveïdora ha presentat una proposta de freqüències i horaris que s'ajustin a les tasques i compleixin els objectius del pla de treball, la persona usuària no l'ha acceptat. En aquest cas també cal informar al referent i cal la seva aprovació.
 - Quan s'ajorna l'inici del servei a petició de la persona usuària.
 - Quan es produeixen circumstàncies sobrevingudes que no possibiliten la prestació del servei.

3.9 Esquema general dels elements essencials del servei

Elements	Descripció de les característiques o tipologies de cada element
3.1 Modalitat de prescripció	La modalitat de prescripció, o modalitat de servei, es determina en funció de la tipologia del perfil de la situació de les persones beneficiàries del servei: • SSAD DEPENDÈNCIA: suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda i PIA en tràmit. • SSAD SOCIAL: suport a persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitat social requereix de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes. • SSAD SOCIOEDUCATIU: s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb filles i fills menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social. • SSAD TEMPORAL: suport a persones en situació de risc o de fragilitat o en situació de vulnerabilitat temporal (convalescències, altes hospitalàries i risc)
3.2. Nivell d'autosuficiència	• Nivell d'autosuficiència alt: persones i/o famílies que poden cobrir, per si sols o amb el suport del seu entorn social i familiar, les seves necessitats derivades de situacions de dependència o de vulnerabilitat social • Nivell d'autosuficiència baix: que presenten mancances en les habilitats, capacitats i/o hàbits per ser garantir la seva cura i la de la seva llar (inclou no sol aspectes materials sinó també organitzatius).
3.3. Modalitat de seguiment del cas	Fa referència a qui és responsable d'elaborar la concreció del pla de treball i del seguiment del cas, des de la perspectiva del rol dels i de les professionals dels EBAS. En tot cas, la definició del Pla de Treball serà sempre competència del/de la professional de serveis socials. Partint d'aquest punt, el seguiment pot ser: Directe: en aquesta modalitat, el responsable del pla de treball i del



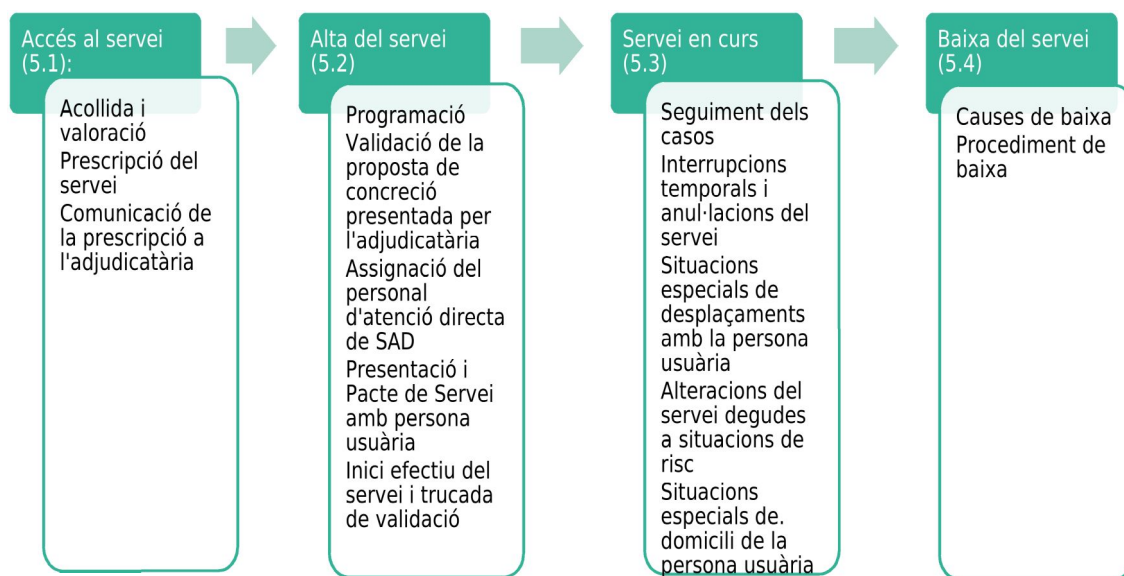
	seguiment del cas és el/la professional dels Serveis Socials Bàsics. Indirecte: en aquesta modalitat, el responsable de la concreció del pla de treball i del seguiment del cas és el personal tècnic de l'adjudicatària.
3.4. Tipologia de tasques a realitzar	Es defineixen tres tipus de tasques: • Atenció personal: totes les activitats adreçades a donar suport a la cobertura de necessitats de la persona i/o de la família. S'inclouen tasques de caràcter assistencial, de caràcter socioeducatiu i preventives i de detecció. • Ajuda a la llar: activitats centrades en el manteniment de les condicions higièniques i de manteniment bàsic de la llar. • Tasques en relació a l'adaptació funcional: activitats d'assessorament i suport per millorar la mobilitat de les persones i per garantir la seguretat de persones i professionals d'atenció directa en les mobilitzacions i altres tasques similars. Determinades tasques s'associen a franges horàries per a la seva realització. S'estableixen tasques excloses dels SSAD.
3.5. Intensitat del servei	La intensitat del servei ve definida pel nombre d'hores de servei en un període determinat (setmana o mes); és l'element quantitatiu bàsic de la prestació. • SAD DEPENDÈNCIA: la intensitat d'aquest servei ve determinada per la pròpia llei i per la cartera de serveis que la desenvolupa (Decret 1051/2013, de 27 de desembre) i la normativa que s'apliqui als beneficis de la LAPAD. • SAD SOCIAL, SAD SOCIOEDUCATIU i SAD TEMPORAL: s'aplicaran com a criteri orientador: - Situacions de nivell alt d'autosuficiència: la intensitat establerta per al Grau I de Dependència - Situacions de nivell baix d'autosuficiència: la intensitat màxima serà l'establerta per al grau II de Dependència
3.6. Modalitat d'horaris de servei	Es defineixen dues tipologies d'horari: • Normal: són els serveis que es presten en horari diürn i en dies laborables, de dilluns a divendres en les franges: - Horari oficial d'estiu: de 7 a 22 hores. - Horari oficial d'hivern: de 7 a 21 hores. • Especial: són els serveis que es presten en horari nocturn o festiu per garantir l'atenció de les persones. Es consideren els caps de setmana i festius i laborables entre les 21h/22 h* i les 7 hores. *Segons horari oficial
3.7. Durada del servei	La durada del servei pot ser: • Indeterminada: es considera durada indeterminada quan està vinculada al PIA, és a dir, en el marc de l'aplicació de la LAPAD. • Determinada o temporal: es considera de durada determinada quan s'estableix un termini màxim per al desenvolupament del servei o bé està subjecte al compliment d'objectius descrits en el pla de treball, que ha de ser revisat periòdicament.
3.8. Modalitats d'activació del servei	Es defineixen dues modalitats d'activació del servei: • Sense data fixa: el servei ha d'activar-se en el termini màxim de 7 dies naturals des de la comunicació a l'adjudicatari. • Amb data fixa: en el pla de treball s'estableix la data concreta d'inici del servei que ve determinada per circumstàncies externes o derivades de la situació personal de la persona usuària. - No urgent: la data d'inici es dona més de 12 dies després de la



	comunicació - Urgent: en un període igual o inferior a 72 hores des de la comunicació; és a dir, que s'activarà en el període comprès entre les 24 hores següents a la comunicació i el 3er dia)
--	---

CLÀUSULA 4 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La descripció de l'organització del servei es realitza d'acord amb la definició de les fases del servei.



4.1 Accés al servei

És responsabilitat de l'EBAS la valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, d'acord amb les instruccions que s'estableixin i la comunicació de la mateixa a l'adjudicatària.

4.1.1 Acollida i valoració

Els/les professionals de l'EBAS, en l'exercici de les seves funcions, reben les demandes directes de Serveis d'Atenció Domiciliària i, també, poden identificar necessitats en persones ateses que requereixin d'aquests serveis.

En el procés de diagnòstic i valoració de la prescripció dels Serveis d'Atenció Domiciliària es faran servir els instruments estandarditzats següents::

- El grau d'autosuficiència de les persones ateses (mitjançant l'instrument impulsat per la Generalitat de Catalunya, SSM-C)
- El grau d'autonomia funcional (mitjançant l'ús de les escales establertes a l'apartat 3.4.1.3 (pàgina 17)
- La pertinència de la prescripció de SAD Social, mitjançant l'Escala de pertinència del SAD Social (veure Annex 2) .

4.1.2 Prescripció del servei

L'Equip Bàsic d'Atenció Social és el responsable de la prescripció del servei. Es defineix com a prescripció com l'acte professional que estableix les característiques bàsiques del



servei a prestar i es realitza, sempre, mitjançant l'aplicació informàtica de l'adjudicatària (o mitjançant el formulari que es facilitarà a l'inici del contracte).

La prescripció es determina a partir de la valoració individual i/o familiar i ha d'incloure:

- Identificació de la persona o persones usuàries del servei.
- Diagnòstic social que requereix l'atenció mitjançant el SAD i/o altres diagnòstics concurrents (d'acord amb el que s'ha establert a l'apartat anterior).
- Els objectius generals del pla de treball.
- Modalitat de prescripció: SAD DEPENDÈNCIA, SAD SOCIAL, SAD SOCIOEDUCATIU o SAD TEMPORAL (veure apartat 3.1)
- Modalitat de seguiment del cas (veure apartat 3.3): directe o indirecte, en el cas de modalitat de seguiment del cas directe s'establiran també els objectius específics.
- Nivell d'autosuficiència: alt o baix (veure apartat 3.2).
- Tipologia de les tasques a realitzar: proposta de les tasques inicials en les diferents tipologies, atenció personal (assistencials, socioeducatives, preventives i de detecció) i/o d'ajuda a la llar (veure apartat 3.4).
- Intensitat del servei, en hores setmanals.
- Freqüència: nombre de dies de servei.
- Modalitat d'horari de servei: normal o especial.
- Durada del servei: determinada o indeterminada i, en aquest darrer cas, la data prevista de finalització 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 es podrà produir en una de les situacions següents:
 - Les tasques estan vinculades a una franja horària, tal com s'ha establert a l'apartat 3.4.4.
 - 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.
- Modalitat d'activació del servei, i si és el cas la data d'inici del servei (Modalitat d'activació a data fixa).

4.2 Comunicació de la prescripció a l'adjudicatària

L'Equip Bàsic d'Atenció Social comunicarà a l'empresa adjudicatària la prescripció del servei amb indicació de les persones a qui cal prestar-lo mitjançant l'aplicació informàtica de l'adjudicatària i/o mitjançant formulari.

La comunicació contindrà tota la informació rellevant que s'ha especificat a l'apartat anterior.

4.3 Alta del servei

Es defineix l'alta del servei com la part del procés en la que es fan les avaluacions prèvies per a la prestació del servei i es concreten les característiques específiques d'aquest, així com les activitats de presentació i formalització de les condicions de la prestació, mitjançant el Pacte de prestació. Les funcions de les diferents parts queden reflectides en el quadre següent:

Modalitat	Equips Bàsics d'Atenció	Adjudicatària
-----------	-------------------------	---------------



de seguiment	Social	
Seguiment directe	Validar els horaris i les tasques concretes Fer la visita de presentació amb els/les professionals d'atenció directa del SAD. Formalitzar el Pacte de Prestació, junt amb la coordinació tècnica de l'adjudicatària; arxivar una còpia a l'expedient.	Programar els horaris de prestació Designar el personal d'atenció directa que prestarà el servei. Traslladar i encarregar als professionals d'atenció directa les tasques prescrites que s'han de dur a terme. Fer la visita de presentació en el domicili de la persona usuària dels professionals d'atenció directa, és una responsabilitat compartida amb l'Equip Bàsic d'Atenció Social. Formalitzar el Pacte de prestació de Servei amb la persona usuària Valorar els riscos laborals del treball a domicili.

L'alta del servei la componen 5 processos:

- Programació del servei
- Validació de la proposta de concreció del servei de l'adjudicatària
- Assignació del personal d'atenció directa
- Comunicació i pacte amb la persona usuària
- Inici efectiu del servei i trucada de validació

S'entén per data d'inici o activació del servei el primer dia en que, de forma efectiva, es presta el servei a domicili.

4.3.1 Programació

L'adjudicatària proposarà els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions de l'Equip Bàsic 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'adjudicatària 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 d'escoltar les peticions de la persona usuària i d'arribar a una proposta acceptada per les dues parts.



En cas que hagi desacord per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social davant la proposta presentada per l'Adjudicatària es seguirà el procediment establert a l'apartat 4.3.2

En els casos valorats per ser activats en la modalitat "A data fixa – Urgent" el servei s'iniciarà en la data establerta en la prescripció i, si és necessari, es faran modificacions amb posterioritat.

4.3.2 Validació de la proposta de concreció del servei de l'adjudicatària

D'acord amb el que s'estableix en els apartats corresponents (3.3 per a les modalitats de seguiment i 3.8 per a les modalitats d'activació) una vegada l'adjudicatària rep la proposta.

4.3.2.1 Modalitat de seguiment directe

- L'adjudicatària té l'obligació de concretar únicament les tasques, l'horari i la freqüència, en el cas que l'Equip Bàsic d'Atenció Social que fa la prescripció no ho hagi concretat. El procés que es seguirà serà el següent:

- Notificació de la prescripció: amb els elements que consten a l'apartat 4.1.2
- L'adjudicatària elabora una proposta de concreció (tasques, horaris i freqüència).
- L'adjudicatària comunica la proposta al/a la professional de referència de l'Equip Bàsic d'Atenció Social en un termini màxim de 8 dies abans de la data d'inici.
- L'Equip Bàsic d'Atenció Social disposa de 6 dies per fer una de les següents accions:
 - Validar la proposta: explícitament comunica a l'adjudicatària l'acord amb la proposta i el servei s'inicia en els terminis previstos.
 - No comunicar la seva valoració: l'Equip Bàsic d'Atenció Social no respon explícitament a l'adjudicatària. En aquest cas, es considera que és una validació tàcita.
 - Manifesta desacord en relació a la proposta. En aquest cas es segueix el següent procediment:
 - L'Equip Bàsic d'Atenció Social lliura, en un termini màxim de 3 dies abans de l'inici, una contraproposta.
 - S'inicia una negociació per arribar a un acord.
 - En cas que s'arribi a l'acord, s'aplicarà.
 - En cas que no hagi acord, s'iniciarà el servei amb la proposta inicial i es revisarà de forma immediata.

En el cas dels serveis en modalitat d'activació a data fixa urgent, si no hi ha concreció per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social i hi ha desacord en la concreció dels objectius específics, les tasques, horaris i freqüència s'iniciaran amb la proposta inicial i el procés de revisió es produirà sempre un cop començada la prestació del servei, aquesta revisió es farà en un període màxim de 10 dies des de l'inici.

4.3.3 Assignació del personal d'atenció directa

L'adjudicatària assignarà el personal d'atenció directa d'acord amb els seus criteris organitzatius, sempre i quan el perfil d'aquest personal sigui adient per a l'atenció de les necessitats de les persones destinatàries del SAD.

Cal procurar que el personal d'atenció directa tendeixi a tenir jornades laborals completes, així com que es produeixin els menys trasllats entre domicilis possibles; per això caldrà que l'assignació de nous serveis tingui en compte aquests factors.



4.3.4 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, d'acord amb les instruccions de l'ens local.
- Obtenir la signatura del Pacte de prestació de servei de la persona usuària.

4.3.4.1 Visita al domicili de presentació del servei

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

La visita a domicili es concretarà en:

- La presentació del/ la coordinador/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 el 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 per part 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 del domicili que impedeixin la realització del servei: d'acord amb l'establert a l'apartat 4.4.2.2.
 - Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriments.

La presentació es realitzarà sempre al domicili de la persona usuària i, segons la modalitat de seguiment del cas, hi assistiran:

Modalitat de seguiment	Assistents a la realització de la visita a domicili
Directe	Referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social Coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària, Professional d'atenció directa que prestarà el servei d'atenció domiciliària

Pel que fa als serveis en modalitat d'activació a data fixa – urgent, serà el referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social qui determinarà qui assistirà a la presentació.

La coordinació tècnica de l'empresa adjudicatària, en el decurs de la visita a domicili, omplirà la fitxa de prevenció de riscos laborals en funció de les tasques concretes que s'hagin de realitzar i la valoració de les condicions de treball i els riscos laborals que puguin afectar als seus professionals que prestin serveis al domicili.



En cas que les condicions de l'habitatge indiquin riscos laborals, la coordinació tècnica elevarà l'informe al comitè de seguretat i salut de l'adjudicatària i es seguirà el procediment establert a la CLÀUSULA 10, apartat 10.4.

4.3.4.2 Signatura del Pacte de prestació de servei

Per norma general i obligada, per poder iniciar un servei d'atenció domicili, és imprescindible haver signat el Pacte de prestació de servei, el model del qual el proporcionarà l'ens local en el moment que s'iniciï el contracte del SAD, i haver lliurat la resolució del servei de SAD local.

Només quan la modalitat d'activació sigui a data fixa – urgent es podrà iniciar el servei sense la signatura del Pacte i es disposarà d'un termini màxim de 15 dies, des de l'inici del servei, per a la seva formalització.

El procés de formalització del Pacte de prestació de servei ha de seguir el procediment següent:

- Ha d'estar signat per la persona usuària (o el seu representant legal), la coordinació tècnica de l'adjudicatària i/o el/la referent municipal del cas (sol en el cas de modalitat de seguiment directe).
- Un cop signat, l'adjudicatària ha de lliurar una còpia a la persona usuària juntament amb el document de Condicions Generals del Servei.
- L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar una còpia digitalitzada del Pacte, degudament signat, a l'aplicació informàtica de gestió del SAD en el termini màxim de 7 dies des de la signatura.

El Pacte de prestació del servei inclourà la informació de la prescripció del servei (apartat 4.1.2), la concreció dels objectius específics i la data d'inici del servei.

En cas de manca d'acord entre l'adjudicatària i la persona usuària que impedeixi la signatura del Pacte de prestació, l'Equip Bàsic d'Atenció Social valorarà si la proposta presentada per l'empresa és adequada a la prescripció feta pel propi Equip Bàsic d'Atenció Social, a les característiques del servei i a la situació personal de la persona usuària. Les situacions que es poden donar són les següents:

- L'Equip Bàsic d'Atenció Social valora que la proposta de l'adjudicatària és adequada.- El/la professional de referència farà de mitjancer/a amb la persona usuària i/o el seu entorn proper per tal que es procedeixi a la signatura del Pacte i es pugui iniciar efectivament la prestació del servei.
- L'Equip Bàsic d'Atenció Social valora que la proposta de l'adjudicatària no és adequada a la prescripció i les necessitats de la persona. Demana un canvi en la proposta, indicant quins són els elements que cal modificar.

4.3.5 Inici efectiu del servei i trucada de validació

El servei s'iniciarà en la data establerta en el Pacte de Prestació, que es fixarà d'acord amb la persona usuària. En el cas de la modalitat d'activació a data fixa – urgent, es respectarà la data proposada i s'inclourà en Pacte, que es signa amb posterioritat a l'inici efectiu del servei.

La coordinació tècnica designada per l'adjudicatària realitzarà una trucada telefònica al domicili en el decurs dels trenta (30) dies posteriors a l'inici del servei.

La finalitat del contacte telefònic és comprovar que el servei es desenvolupa amb normalitat i en concret:

- Verificar que les tasques s'adeqüen al que s'havia acordat en el Pacte del Servei, i que es compleix la intensitat del servei acordada.



- Explorar el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i el grau d'atenció personalitzada que rep,
- Resoldre qualsevol dubte que la persona usuària pugui tenir.

La coordinació tècnica elaborarà un registre on consti la realització i els continguts del contacte telefònic que ha d'incorporar-se a l'expedient de la persona usuària.

4.4 Servei en curs

Un cop iniciat el servei l'adjudicatària organitzarà i garantirà la prestació del servei d'acord amb 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 a la CLÀUSULA 9
- Els acords amb el/s responsables del SAD del municipi.

L'adjudicatària disposarà d'un mecanisme de control presencial del professional d'atenció directa al domicili on es presti el servei (veure característiques a l'apartat 11.3).

L'adjudicatària disposarà dels sistemes d'informació i aplicacions mòbils que permetin als treballadors/es d'atenció personal disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti accedir, com a mínim, a la informació sobre les tasques a realitzar en cada servei i confirmar la seva realització.

4.4.1 Seguiment dels casos

Tal com queda recollit a la Clàusula 3 són els Equips Bàsics d'Atenció Social qui, en la prescripció del servei, defineixen la modalitat de seguiment, optant entre el seguiment directe o indirecte, en funció de la seva complexitat i de la necessitat de control de la seva evolució.

La modalitat de seguiment determina les tasques que ha de fer cadascuna de les parts, adjudicatària i Equip Bàsic d'Atenció Social, tal i com queda recollit a la clàusula 3, apartat Error: Reference source not found.

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 :

- Establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada persona usuària i registrar-ne la planificació i la realització. Aquest calendari inclourà tant les visites presencials com trucades de seguiment i la planificació dels informes de seguiment.
- S'estableix un informe anual de seguiment del servei que ha d'anar precedit d'una visita domiciliària, conjuntament amb el/la professional de referència. L'informe ha d'incloure, a més, 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. Totes les activitats i els informes quedaran registrades a l'aplicatiu informàtic de l'adjudicatària, al qual tindran accés les professionals dels EBAS referents de cada expedient de SAD.
- En cas que hagi un augment de la complexitat però, per les característiques de la situació i de la tipologia de tasques, no sigui necessària la modificació de la modalitat de seguiment, la coordinació tècnica de l'adjudicatària i el/la professional referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social poden establir una periodicitat més freqüent de les visites domiciliàries, arribant, com màxim, a una visita trimestral.

L'empresa haurà de facilitar a l'Equip Bàsic d'Atenció Social, amb periodicitat semestral, llistats dels casos de seguiment indirecte amb la programació del seguiment periòdic per al



següent període i el compliment del seguiment programat en el període anterior. En el moment que existeixi una aplicació que automatitzi aquesta informació, aquesta obligació quedarà substituïda per l'actualització de la informació en l'aplicació.

4.4.2 Interrupcions temporals i anul·lacions del servei

4.4.2.1 *Interrupcions temporals del servei*

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili durant un període de temps inferior a 4 mesos.

Es contempla la interrupció temporal en els casos següents:

- Per raons voluntàries: situacions en què la persona pren la decisió de canviar puntualment el seu lloc de residència habitual. Per exemple, vacances de la persona usuària, estada a casa d'un familiar i altres similars que suposen l'absència de la persona del domicili.
- Per raons forçoses: situacions en què la persona es veu obligada a absentar-se del domicili. Per exemple: hospitalització de la persona usuària.
- Per decisió dels serveis socials municipals: els serveis socials poden determinar la suspensió temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball. Per exemple: per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació del servei o altres.

El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La interrupció podrà ser sol·licitada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social o per la persona usuària o els seus familiars, o podrà ser activada per la pròpia empresa.

L'aplicació informàtica de l'adjudicatària ha de poder generar els avisos corresponents al termini de la suspensió, si en el moment de l'inici del contracte no es disposa d'aquesta funcionalitat, i mentre no estigui implementada, l'adjudicatària estarà obligada a notificar, mensualment, tots els casos que hagin arribat al 4rt mes de suspensió i que requereixin d'una revisió per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social; aquesta comunicació es farà la persona referent del SAD del municipi de la persona atesa.

En els casos de seguiment directe, l'adjudicatària informará al/a la professional referent del cas i a responsable del SAD de l'ens local directament de la data de la interrupció i del motiu.

L'adjudicatària disposarà d'una previsió de la durada de la interrupció del servei i farà un seguiment de baixa intensitat, produint-se un màxim d'un contacte mensual mentre el servei està temporalment interromput per avaluar si cal mantenir la interrupció, revisar la previsió de la interrupció, reprendre el servei o tramitar-ne la baixa definitiva.

L'adjudicatària haurà de reprendre el servei en un període màxim de 7 dies naturals un cop comunicat el retorn al domicili, excepte que es produeixi una situació contemplada en la modalitat d'activació a data fixa – urgent.

En els casos en què la interrupció l'hagin decidit el serveis socials per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació o altres similars seran els serveis socials els responsables de fer el seguiment de la interrupció i determinar les condicions de la represa.

Els Equips Bàsics d'Atenció Social, per millorar la planificació dels serveis de l'adjudicatària, podran reforçar o realitzar, de forma coordinada amb la proveïdora, comunicacions en períodes específics que es preveu una acumulació de modificacions (període previ als períodes vacacionals) per tal de conèixer les vacances / absències de les persones usuàries. Aquestes comunicacions es realitzaran a persones usuàries que prèviament, en altres períodes similars, hagin causat baixa temporal per vacances, o a noves persones usuàries. L'objectiu és millorar la previsió de serveis en períodes de vacances.



4.4.2.2 Anul·lacions de serveis 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'adjudicatària re planificar els serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 48 hores.

Els casos d'anul·lacions i/o absències seran tractats com a modificacions puntuals de servei.

En tots els casos l'adjudicatària té la obligació de:

- Comunicar, mitjançant registre en l'aplicació, en un termini màxim de 48 hores posteriors a l'avís o comunicació per part de la persona usuària, l'anul·lació o absència incloent la informació següent:
 - La data i hora de la comunicació d'anul·lació del servei per part de la persona usuària, i els termes de la mateixa (motiu, durada estimada)
 - La resolució de la modificació o anul·lació, amb el codi d'incidència corresponent

En el procés de comunicació de modificacions de serveis per iniciativa de la persona usuària es poden produir les següents situacions:

Acció de la persona usuària	Antelació de la comunicació	Opcions de resolució	Motiu o codificació del motiu	Serveis facturables
Comunica	Amb un mínim de 48h d'antelació	Modificació de servei	Serveis modificats a petició de la persona usuària	Si, es facturen els serveis (hores) efectivament prestats
		Anul·lació de servei	Serveis anul·lats a petició de la persona usuària	No
	Inferior a les 48h d'antelació	Modificació de servei	Serveis modificats a petició de la persona usuària amb antelació inferior a les 48h	Si, totalitat dels serveis planificats i acreditada la manca d'antelació en l'avís
		Anul·lació de servei	Serveis anul·lats a petició de la persona usuària amb antelació inferior a les 48h	Si, totalitat dels serveis planificats i acreditada la manca d'antelació en l'avís
No comunica		Anul·lació de servei	Serveis no realitzats per causa d'absència de la persona usuària	Si, totalitat dels serveis planificats amb activació del protocol d'absència de la persona usuària

Els criteris de resolució de la petició d'anul·lació o modificació seran els següents:

La persona usuària ...	Antelació de la comunicació	Criteris per a la resolució	Resolució
Comunica	Igual o superior a les 48h d'antelació	Es manté la necessitat de cobrir les necessitats de la persona usuària en el curt termini	Modificació del servei (canvi de dia i/o hora i/o durada)



		La persona usuària pot esperar al següent servei	Anul·lació de servei
	Inferior a 48h d'antelació	Es manté la necessitat de cobrir les necessitats de la persona usuària en el curt termini i que l'equip de SAD tingui capacitat de re planificar-lo	Modificació de servei (canvi de dia i/o hora i/o durada)
		Quan la persona usuària pugui esperar al següent servei o en cas que l'equip de SAD no tingui capacitat de re planificar el servei	Anul·lació de servei
No comunica			Anul·lació de servei

Per tal que els serveis siguin efectivament reconeguts i facturables, és obligatori registrar i comunicar les modificacions i anul·lacions com a requisit previ.

Per tal de facturar els serveis no realitzats que no han estat comunicats o que la comunicació s'ha produït en un termini inferior a 48 hores caldrà acreditar la situació que dóna lloc a la facturació:

- Disposar de l'acreditació de la traçabilitat de la comunicació de la persona usuària (gravacions de veu amb data i hora i altres mitjans que es puguin considerar)
- En el cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació: activació del protocol de "no obre la porta".

El sistema d'informació i gestió del SAD permetrà el registre de la comunicació amb la data i hora en què es produeix per comprovar el compliment de l'antelació.

Els casos de persones usuàries que reiteradament sol·licitin anul·lacions o canvis de serveis, i encara més si ho fan amb antelacions inferiors a les 48h, seran tractats en els seguiments del servei entre l'Equip Bàsic d'Atenció Social i la coordinadora tècnica, amb l'objectiu que es coneguin els casos i es puguin emprendre accions correctores.

4.4.3 Situacions especials de desplaçaments amb la persona usuària

Els desplaçaments del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària es faran sempre en transport públic (col·lectiu o individual, segons les necessitats de la persona) i aniran a càrrec de la persona usuària; sense perjudici que els municipis puguin arbitrar, en funció de la situació de la persona, algun tipus de suport.

La necessitat d'un acompanyament d'una durada superior al servei prescrit per a la data haurà de ser autoritzada l'Equip Bàsic d'Atenció Social, previ informe justificatiu del/de la professional referent del cas i acordant els termes i els terminis amb l'adjudicatària.

4.4.4 Alteracions del servei degudes a situacions de risc per la persona usuària

En el transcurs de la prestació d'un servei pot concórrer alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària; en aquest cas no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona i aquests hagin arribat al domicili.

Les situacions de risc que obliguin a romandre al domicili per un període de temps superior al programat s'hauran de comunicar a l'adjudicatària i al referent de l'EBAS – en ambdues modalitats de seguiment: directe i indirecte– i hauran de quedar registrades a l'expedient de la persona usuària.



Igualment, s'hauran de registrar totes les alarmes generades per situacions de risc que generin l'activació del protocol corresponent i/o l'actuació dels serveis socials municipals.

4.5 Baixa del servei

Els serveis de durada determinada causen baixa per finalització del període de servei previst.

Els serveis de durada indeterminada poden causar baixa per les següents circumstàncies o situacions:

- Deixar de residir al municipi de Sant Feliu de Codines.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Defunció.
- Decisió de la persona usuària. La data de baixa del servei es pactarà amb la persona usuària.
- Decisió del responsable o referent municipal, per:
 - compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
 - deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
 - incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals. En aquest cas el responsable municipal decidirà la data de finalització del servei.
- Interrupció del servei perllongada més de 4 mesos. En aquest cas, l'empresa podrà fer la baixa del servei sempre que no rebi una comunicació expressa de l'Equip Bàsic d'Atenció Social justificant la necessitat o conveniència de mantenir la interrupció.

A la finalització del servei es passarà un qüestionari de satisfacció del servei a la persona usuària o als seus familiars per part de l'adjudicatària.

El qüestionari serà facilitat per l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines, i serà el mateix per totes les persones usuàries del SAD i per totes les modalitats, per tal de poder fer el seguiment de la qualitat del servei i a totes les persones usuàries del SAD. El qüestionari es bolcarà a un sistema per tal que periòdicament es doni trasllat a l'ens local per fer-ne l'explotació de dades.

CLÀUSULA 5 COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES PER AL SEGUIMENT DELS CASOS

La coordinació, per comunicar informacions i per coordinar actuacions, es durà a terme a través de diversos mitjans.

- Reunions de coordinació a diversos nivells, periòdiques o puntuals
- L'aplicació informàtica de gestió del SAD, que haurà d'estar permanentment actualitzada i servirà per recollir tota la informació rellevant i fer-la accessible als professionals. A més, servirà per comunicar incidències i instruccions.
- Per tot allò que no estigui establert en el disseny de les aplicacions i sempre que ho requereixi la urgència de la comunicació o estigui establert en el protocols i procediments, s'utilitzaran altres mitjans, com el correu electrònic o el telèfon.



5.1 Interlocutors i mecanismes de coordinació

La relació de coordinació entre l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines i l'adjudicatària dels serveis es durà a terme a diferents nivells que inclouen tant el seguiment dels casos com el seguiment del contracte:

- Amb el referent del SAD l'Ajuntament per tot allò que afecti el seguiment de la prestació del servei (el compliment de les obligacions tècniques i administratives, la facturació i tot allò que fa referència al seguiment i compliment del contracte) i addicionalment la coordinació amb altres institucions o serveis.

La taula següent resumeix la casuística d'interlocutors i de reunions entre l'adjudicatària del servei i els municipis específicament per al seguiment dels casos.

INTERLOCUTORS		COORDINACIONS		
Adjudicatària	Municipi	Mecanisme	Temes	Freqüència
Coordinacions tècniques	Direcció de Serveis Socials de l'ens local	Reunions periòdiques	Revisió de casos que requereixen prendre decisions o realitzar un canvi Revisió d'incidències Programació d'altres, etc.	Trimestral, com a mínim
		Reunions puntuals	Resolució de situacions complexes que requereixen l'acord del referent i no es poden resoldre sense reunió presencial	Quan es produeixi la necessitat
Coordinacions tècniques i treballadors/es familiar	Professional referent del cas	Reunions periòdiques		<i>Trimestral</i>
		Reunions puntuals	Resolució de situacions de conflicte i per acordar actuacions en casos complexos, si es requereix que la referent parli directament amb la treballadora familiar	Quan es produeixi la necessitat

En qualsevol cas, el o la professional referent del cas i la coordinació tècnica es podran coordinar directament, per telèfon, correu electrònic, o reunint-se, sempre que ho considerin necessari, i especialment en els casos següents:

- Per resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer,
- En circumstàncies extraordinàries: com canvis significatius en el domicili, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri.



- En cas de canvi de coordinador/a o canvi de referent.

5.2 Coordinacions per al seguiment del cas

L'aplicació informàtica de gestió del SAD contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei.

S'estableix, com a referència, una reunió trimestral de seguiment entre l'Equip Bàsic d'Atenció Social i la coordinació tècnica.

No obstant, davant de circumstàncies extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri, canvi de coordinació o canvi de referent, el/la referent municipal i la coordinació tècnica es podran coordinar directament (informàticament, per telèfon o, si és necessari, presencialment), per tal de resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer.

5.3 Comunicacions per al seguiment de casos entre l'adjudicatària i l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines

Aquest apartat estableix els canals per a la comunicació de les propostes de modificacions a iniciativa de l'adjudicatària; els i les professionals de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, referents del cas podran fer propostes de modificació i el canal i la formalització seran els mateixos que els que consten en aquesta taula.

Proposta	Canal	Qui comunica?	Quan?	Formalització
Modificació de tasques de freqüència	Registre a l'aplicació informàtica	Coordinació tècnica	Detecció de canvis en l'estat de la persona que augmentin o disminueixin les necessitats. Valoració amb escales estandarditzades (Annex 2) A petició de la persona usuària	Modificació del Pacte de Prestació
Modificació de intensitat	Registre a l'aplicació informàtica	Coordinació tècnica	Detecció de canvis en l'estat de la persona que augmentin o disminueixin les necessitats. Valoració amb escales estandarditzades (Annex 2). A petició de la persona usuària. En tot cas, les modificacions queden limitades per la normativa, en els casos en el que estigui regulat.	Modificació del Pacte de Prestació
Modificació d'horaris	Registre a l'aplicació	Coordinació tècnica	Canvis en les necessitats de la	Modificació del Pacte de



Proposta	Canal	Qui comunica?	Quan?	Formalització
	informàtica		persona Necessitats en la distribució de personal Necessitats de canvi de professional d'atenció Dins l'horari normal també a petició de la persona usuària	Prestació
Modificació de professionals d'atenció	Registre a l'aplicació informàtica	Coordinació tècnica	Quan sorgeixin canvis en les necessitats, en la distribució de personal o es doni una situació que faci necessari un canvi de professional d'atenció	
Alteracions en la prestació del servei: retards o canvis en la programació	Registre a l'aplicació informàtica	Qui determini l'empresa	Actualització permanent	Registre de la comunicació (trucada telefònica) o registre de traçabilitat de la incidència Finalitza amb la comunicació final a persona usuària (alternativament amb alerta a aplicació o Mail)
Alteracions en la prestació del servei: Realització de serveis no programats	Registre a l'aplicació informàtica	Qui determini l'empresa	Actualització permanent	Registre de la comunicació (trucada telefònica) o registre de traçabilitat de la incidència Finalitza amb la comunicació final a la persona usuària (alternativament amb alerta a aplicació o Mail)
Alteracions en la prestació del servei: Ampliació o disminució del temps realitzat	Registre a l'aplicació informàtica	Qui determini l'empresa	Quan un canvi de la situació de la persona, encara que sigui puntual o sobrevinguda, altera la prestació del servei influint en el temps de	Registre de la comunicació (trucada telefònica) o registre de traçabilitat de la incidència



Proposta	Canal	Qui comunica?	Quan?	Formalització
en un servei programat			prestació (augment o disminució de les hores)	Finalitza amb la comunicació final a l'usuari (alternativament amb alerta a aplicació o Mail)
Alteracions en la prestació del servei: Anul·lacions de serveis	Iniciativa usuari: telèfon, Mail,	Persona usuària - personal d'atenció directa	Quan ho decideixi	Registre de la comunicació (trucada telefònica) o registre de traçabilitat de la incidència Finalitza amb la comunicació final a l'usuari (alternativament amb alerta a aplicació o Mail)
	Iniciativa adjudicatari: Aplicació informàtica	Coordinació tècnica	Quan tingui coneixement	
Interrupció temporal	Registre a l'aplicació informàtica	Qui determini l'empresa	Actualització permanent	
Baixa del servei	Registre a l'aplicació informàtica	Qui determini l'empresa	Immediat	
Incidències greus relacionades amb situacions de risc o que afectin la seguretat de la persona usuària o del treballador.	Telefònic. Activació dels recursos necessaris per fer efectiva la comunicació (referent del cas del EBAS).	Coordinació tècnica	Immediat	Registre de la incidència
Incidències que es produeixen en l'atenció a la persona usuària	Aplicació informàtica . Expedient de la persona usuària	Qui determini l'empresa	Actualització permanent	
Comunicació de riscos laborals en el domicili	Informe i comunicació a la referent de EBAS	Coordinació tècnica	Quan es produeix la situació que origina la proposta	



El representant de l'empresa serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que, a més dels definits a la CLÀUSULA 9 (apartat 9.5), elabori l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines sobre el Servei d'Atenció a Domicili, així com assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

5.4 Abordatge de les situacions de desacord en la prestació del servei

Al llarg de la prestació efectiva del servei es produeixen, tal i com queda constància en els apartats precedents, diverses situacions que afecten al desenvolupament dels serveis.

Les modificacions en la definició dels objectius específics o de les tasques i/o horaris (en totes les modalitats) pot generar situacions de desacord entre els referents dels Equips Bàsics d'Atenció Social i la coordinació tècnica de l'adjudicatària.

El procediment per abordar aquestes situacions seguirà el següent procediment:

- Una de les parts proposa una modificació d'algun dels aspectes a partir de la reavaluació de la situació de la persona: és imprescindible la reavaluació i la justificació dels canvis.
 - Si la proposta parteix de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de referència: ho comunicarà a l'adjudicatària.
 - Si la proposta parteix de l'adjudicatària: ho comunicarà a l'Equip Bàsic d'Atenció Social de referència.
- Davant la comunicació:
 - L'adjudicatària elabora una proposta de concreció (objectius específics, tasques, horaris).
 - L'Equip Bàsic d'Atenció Social de referència revisa la proposta.
- En el cas que la proposta de l'adjudicatària no sigui validada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social de referència:
 - Elaborarà una proposta alternativa o proposarà mantenir el servei com estava inicialment.
- En cas que no hagi acord, s'obrirà un termini de 7 dies naturals per negociar l'ajust de les propostes.
- En cas que el/la professional de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de referència i la coordinació tècnica de l'adjudicatària no assolixin un acord en aquest període, ho traslladaran als corresponents coordinadors/es o referents del SAD amb la justificació de la postura que cadascú manté.
- Les coordinacions/referents seran les que prendran la decisió definitiva, bé mitjançant una mediació amb els/les professionals implicats, bé directament.
- Mentre no hagi un acord, es mantindrà el servei en els termes aprovats inicialment.

CLÀUSULA 6 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines que, a tots els efectes, seran considerades usuàries del Servei Local d'Atenció Domiciliària.

L'adjudicatària i els seus treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix aquest plec (CLÀUSULA 2). Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els temes de servei que l'afecten, ajustar el servei a les



seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludirán qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.

L'adjudicatària haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

6.1 Privacitat

L'adjudicatària i el personal que en depèn 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 de Sant Feliu de Codines o entre el personal i l'adjudicatària.

L'adjudicatària i el personal que en depèn hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquest no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona usuària del servei o el representant legal.

6.2 Informació del servei a la persona usuària

Les persones usuàries hauran de ser informades per l'adjudicatària de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com del mecanisme per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o a l'ens local.

Els canvis – sempre que no ho impedeixi la seva urgència – es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.

Així mateix, la persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Addicionalment els avisos de canvi han de quedar registrats als sistemes d'informació.

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

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

6.4 Gestions econòmiques

Resta prohibit a qualsevol treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'adjudicatària:

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

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

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que estiguin incloses en el Pacte de prestació, es disposi de l'autorització corresponent i es compleixi el protocol d'actuació aprovat per l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines.



Excepcionalment, la coordinació tècnica podrà ser autoritzada a realitzar extraccions limitades de diners del compte de la persona usuària, prèvia autorització signada per la persona usuària per aquesta en els termes previstos en el protocol aprovat per l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines, d'acord amb els requeriments formals de l'entitat financera corresponent i sempre que s'hagi inclòs aquesta tasca en el pacte de prestació de servei.

CLÀUSULA 7 GESTIÓ DE RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS I FELICITACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

La comunicació de queixes, incidències, no conformitats 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. La definició de cadascun d'aquests termes, a efectes d'aquest contracte, és la següent:

- Reclamació: és el nom genèric que utilitzarem per referir-nos a la manifestació de la persona usuària respecte a una incidència, no conformitat o queixa.
 - Incidència: desviació puntual que es produeix en contradicció al que s'ha pactat i ha quedat registrat en el Pacte de Prestació i que s'ha de resoldre en un termini màxim de 24 hores; s'hi inclouen situacions previstes a l'apartat 4.4.2.2.
 - No conformitat: és aquella desviació o incompliment dels processos pautats en el mètode de treball establert. Una incidència que es perllonga en el temps esdevé una "no conformitat".
 - Queixa: és la manifestació d'inconformitat que presenta una persona usuària (o el seu entorn familiar) i no es correspon amb una "no conformitat". És la percepció manifestada per la persona usuària o el seu entorn en relació al servei però que no suposa un incompliment.
- Suggeriment: és la proposta que fa una persona usuària, o el seu entorn familiar i/o cuidador, en relació a una millora del servei.
- Felicitació: és la manifestació d'agraïment de la persona usuària, o el seu entorn familiar i/o cuidador, en relació al servei rebut.

Les adjudicatàries estaran obligades a registrar, classificar, reportar i resoldre les reclamacions, suggeriments i felicitacions 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 reclamació, suggeriment o felicitació i que, com a mínim, seran:

7.1 Canals de recepció

Les persones usuàries poden comunicar les reclamacions, suggeriments i/o felicitacions verbalment o per escrit.

L'adjudicatària disposarà d'un formulari específic (que contemplarà totes les opcions descrites a l'apartat anterior) que estarà a disposició de la persona usuària.

L'adjudicatària estarà obligada a gravar les trucades de relació amb les persones usuàries. L'empresa estarà obligada a demanar, explícitament, a la persona que truca si vol que consti com a reclamació i que sigui tractat com a tal; aquesta situació serà especialment aplicable davant trucades relacionades amb el compliment d'horaris, l'atenció rebuda per la professional d'atenció directa, tipus de servei o activitats concretes.

La comunicació verbal serà transcrita i lliurada a la persona que l'ha presentat; la gravació d'àudio ha de quedar guardada junt amb la transcripció.



Els canals mínims per a la presentació de queixes seran:

	Canal de comunicació obligats
Adjudicatària	Telèfon fixe o sense cost de pagament
	Correu electrònic
	Formulari web de l'adjudicatària
Ajuntament	Instància per seu electrònica
	Instància en paper

7.2 Procediment de tractament de les reclamacions

El procediment per a la presentació de les queixes i reclamacions que es posarà a disposició de les persones usuàries del SAD seguirà les passes següents, sense perjudici que les persones puguin escollir adreçar-se a un dels sistemes oferts pels municipis o l'ens local a tota la ciutadania:

- Reclamació davant l'adjudicatària, oralment o per escrit.
- Resolució de l'adjudicatària en els terminis previstos en l'apartat següent; la resolució haurà d'incloure sempre el dret de les persones a presentar recurs contra la resolució especificant quin tipus de recurs i els terminis per a la presentació.
- Reclamació contra la resolució davant l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines, mitjançant els canals que aquestes administracions posen a disposició de la ciutadania.
- Resolució de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines en els terminis establerts per la normativa interna.

7.3 Tractament i gestió de les reclamacions per part de l'adjudicatària

L'adjudicatària posarà a disposició de les persones usuàries del SAD els mecanismes esmentats a l'apartat 7.1 per tal que puguin presentar les seves reclamacions. A més facilitarà a les coordinacions tècniques un formulari per recollir sistemàticament les reclamacions que els puguin presentar verbalment.

L'adjudicatària registrarà les reclamacions 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 reclamació
- Tipologia de la reclamació
- Nivell de gravetat

A la seva alta (registre), es generarà un codi d'identificació de la reclamació, que serà facilitat a la persona usuària perquè pugui fer-ne el seguiment.

L'empresa haurà de classificar totes les reclamacions en funció de la tipologia que s'estableix a l'apartat següent 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:

- Codificació del tipus reclamació
- Data de tancament: la data de comunicació a la persona usuària
- La resolució proposada per l'adjudicatària



7.4 Tipologia de reclamacions

S'estableix la següent tipologia de reclamacions segons els diferents moments del servei en la que es produeixi, i en què consisteix la queixa en sí.

Adicionalment seran classificades pel grau de gravetat de la incidència comunicada en la queixa.

A continuació figuren les tipologies de reclamacions:

Moment del servei	Reclamació	Tipologia	Gravetat	
			Lleu	Greu
Alta del servei	No inici de la prestació del servei	Incidència	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Temps d'espera superior als 20 dies	Incidència	Avís previ i justificat	Sense justificació
Atenció telefònica	No responen les trucades	No conformitat	Es posen en contacte el mateix dia	No retornen les trucades perdudes
	No donen resposta a la petició	No conformitat	Justificat en el context del contracte	Injustificat en el contacte del contracte
	Altres	Segons	Justificat/explicat	No justificat
Serveis	No prestació del servei / incompliment del servei	No conformitat	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Incompliment de durada del servei	No conformitat	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Incompliment d'horaris del servei	Incidència	Avís previ i justificat	Sense avís. Sense justificació
	Disconformitat amb el professional referent – TF	Queixa	Es consideren Lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament.
	Disconformitat amb el professional Aux Llar	Queixa		
	Disconformitat amb els canvis de professional	Queixa		
	Disconformitat amb la freqüència o els horaris	Queixa		
	Disconformitat amb la intensitat (número hores setmanals)	Queixa		
	Disconformitat	Queixa		



Moment del servei	Reclamació	Tipologia	Gravetat	
			Lleu	Greu
	amb les tasques assignades			
	Altres	Queixa		
Baixa del servei	Disconformitat en la baixa	Queixa		
Males praxis treball	Abús de confiança	No conformitat		Es considera greu sempre
	Furt	No conformitat		
	Incompliment normes	No conformitat		
	Altres	No conformitat		

La gravetat d'una reclamació pot venir determinada per dos factors: la pròpia situació, tal i com està descrita a la taula, i per la reiteració de reclamacions. Es considerarà reiteració tant si la queixa és de la mateixa persona usuària com si és sobre la mateixa professional; es considera que l'acumulació de 3 reclamacions lleus equival a una reclamació greu.

7.5 Resolució i resposta a les reclamacions

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol reclamació o suggeriment.

En el cas d'una reclamació per mala praxis en el treball de les considerades sempre greus (abús de confiança o furt), l'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 a l'aplicació i comunicada a l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

Les resolucions han de complir els requeriments següents:

- El termini de resposta és de 15 dies naturals, que es reduirà a 7 dies en cas de reclamacions 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..
- Ha de registrar, en el registre de reclamacions, 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).
- Tota resolució inclourà els canals per oposar-se al contingut de la resolució.

Les reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines.



7.6 Informes de reclamacions, suggeriments i felicitacions i coordinació amb l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

L'Equip Bàsic d'Atenció Social tindrà accés a la informació sobre reclamacions, suggeriments i felicitacions a través de:

- Accés al registre de reclamacions.
- Comunicació, a través de correu electrònic, de les reclamacions tipificades com a greus, amb l'informe i la resolució.
- Informe de reclamacions: l'adjudicatària està obligada a enviar un informe de les reclamacions rebudes i les resolucions adoptades, amb el contingut que s'estableix a continuació. Per al cas de reclamacions greus s'emetrà un informe individual que serà tramès a l'Equip Bàsic d'Atenció Social i als responsables locals del servei quan s'emeti la resolució per a la persona usuària.

L'adjudicatària generarà, i enviarà a l'Ajuntament, semestralment un informe de reclamacions que contindrà, com a mínim, la informació següent:

- Nombre d'expedients de reclamació oberts, classificades per tipologia, per nivell de gravetat i per canal de recepció.
- Nombre d'expedients de reclamació totals resoltes durant el semestre, classificades per tipologia i per nivell de gravetat.
- Nombre de persones usuàries que han presentat reclamacions durant el semestre.
- Nombre total de persones usuàries les reclamacions de les quals han estat tramitades durant el semestre.
- Nombre de reclamacions obertes que han excedit el temps establert 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.
- Nombre de felicitacions i concreció sobre els motius.

El propòsit de l'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.

CLÀUSULA 8 COORDINACIÓ I INTERCANVI D'INFORMACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE CODINES PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'Ajuntament de Sant Feliu de Codines designa a la Regidoria de Serveis Socials per a la gestió de les competències en matèria de Benestar Social i és el departament de Serveis Socials qui s'encarrega de la gestió i seguiment del Contracte. Aquest òrgan ha de disposar de la informació agregada dels serveis per garantir la presa de decisions sobre el servei i el desenvolupament del contracte.

La relació de coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatària dels serveis es durà a terme amb la persona referent del SAD l'Ajuntament per tot allò que afecti el seguiment de la prestació del servei (el compliment de les obligacions tècniques i administratives, la facturació i tot allò que fa referència al seguiment i compliment del contracte) i addicionalment la coordinació amb altres institucions o serveis.



A continuació s'estableixen els canals i coordinacions per al seguiment del contracte.

8.1 Coordinacions per al seguiment del contracte

INTERLOCUTORS		COORDINACIONS		
Adjudicatària	Ajuntament	Mecanisme	Temes	Freqüència
Responsable del servei	Responsable del servei	Reunions periòdiques	Seguiment del contracte. Orientacions i comentaris sobre l'evolució del servei Revisió i acord de nous protocols	Trimestrals
		Reunions puntuals	Situacions imprevistes Aclariments sobre obligacions i contingut dels documents. Revisió d'incompliments de les obligacions del contracte	Quan es produeixi la necessitat
Coordinació tècnica del territori	Responsable de l'EBAS – Referent del SAD	Reunions periòdiques	Revisió de la situació general del servei en el territori. Acords per resoldre els problemes que es plantegin Revisió de les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei Reducció del nivell d'incidències	Calendari que s'acordi entre els interlocutors . Com a referència podria ser una reunió cada dos o tres mesos

8.2 Transmissió d'informació: informes i memòries del servei

L'adjudicatària té l'obligació de lliurar, amb la periodicitat que s'indica, els informes que apareixen a la taula que hi ha a continuació, d'acord amb els models que se'ls proporcionaran.

Aquest informes, i les dades que els conformen, han de ser generats de forma automàtica pels aplicatius de les adjudicatàries i han de ser accessibles al personal d'ens local i dels municipis.

Nom	S'adreça a ...	Periodicitat
Quadre de comandament	Responsable tècnic del SAD de l'Ajuntament TF municipal	Mensual
Informe de seguiment de la qualitat del servei	Responsable tècnic del SAD de l'Ajuntament TF municipal	Trimestral
Informe d'activitat	Responsable tècnic del SAD de l'Ajuntament TF municipal	Semestral
Informe sobre les plantilles del SAD	Responsable tècnic del SAD de l'Ajuntament	Anual
Memòria anual	Responsable tècnic del SAD de l'Ajuntament	Anual



8.2.1 Quadre de comandament

Selecció d'indicadors dels que es contemplen a l'informe de qualitat del servei (apartat 8.2.2) i a l'informe d'activitat (apartat 8.2.3) d'acord amb el model que es lliurarà a les adjudicatàries.

8.2.2 Informe de qualitat del servei

Seguiment dels principals atributs de qualitat del servei. Entre altres:

- Personalització del servei.
 - Nombre de canvis en l'assignació de serveis a treballadors d'atenció personal i a auxiliars de la llar classificats per raó del canvi i desagregats per tipologia de tasques.
 - Percentatge de persones usuàries que han tingut 1 canvi de professional d'atenció personal en un mes.
 - Percentatge de persones usuàries que han tingut 2 canvis de professional d'atenció personal en un mes.
 - Percentatge de persones usuàries que han tingut 3 o més canvis de professional d'atenció personal en un mes.
- Control de presència al domicili
 - Percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte l'horari programat.
 - El percentatge de serveis amb una durada inferior a 15 minuts respecte a la durada programada.
- Reclamacions rebudes
 - Nombre de reclamacions per tipologia.
 - Tipologia de respostes i temps de resposta.
 - Nivell de gravetat de la reclamació.
 - Grau de satisfacció de la resolució.

8.2.3 Informe d'activitat

Les dades corresponents a aquest informe han d'estar actualitzades mensualment; mentre no s'estableixi un sistema automatitzat de comunicació d'aquesta informació, l'Ajuntament determinarà la periodicitat del lliurament de l'informe.

- Per als serveis d'atenció personal i de neteja amb dades desagregades per edat (grups d'edat), sexe, modalitat de prescripció, districte i grau de dependència (en la modalitat SAD DEPENDÈNCIA) la informació següent:
 - Sobre les persones usuàries
 - Nombre de persones usuàries ateses.
 - Persones usuàries actives per modalitat de seguiment (directe i indirecte).
 - Persones usuàries que causen baixa en el mes.
 - Persones usuàries que causen alta (per modalitat de seguiment del cas)
 - Augment o decrement de persones usuàries actius en el mes.
 - Sobre els serveis:



- Nombre de serveis, de torns de servei (presències al domicili) i d'hores de servei totals i en horari especial.
 - Nombre de serveis iniciats.
 - Nombre de serveis urgents iniciats.
- Cost del període
- Temps mitjà encàrrec-inici del servei.
- Protocols actius
 - Nombre d'activacions de protocol "Persona usuària no obre la porta".
 - Nombre d'activacions de protocol de situacions de risc
 - Nombre de persones usuàries actives amb cessió de claus, petites compres, etc.
- Nombre d'incidències per tipologia (anul·lacions, suspensions temporals, modificacions)
- Nombre de reclamacions (per nivell de gravetat)
- Visites de personal de coordinació tècnica al domicili
 - Visites periòdiques de seguiment.
 - Seguiments telefònics periòdics.
 - Visites de presentació del servei.
 - Visites urgents i no programades.
- Atenció telefònica
 - Trucades ateses.
 - Percentatge de trucades ateses en relació a les trucades entrants (del telèfon d'atenció al públic).
 - Percentatge de trucades ateses abans de 15 segons (del telèfon d'atenció al públic).

8.2.4 Informe sobre les plantilles del SAD

Aquest informe ha de contenir, com a mínim, la informació següent

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



8.2.5 Memòria anual

L'adjudicatària presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat en la que sintetitzarà la informació presentada en els diferents informes periòdics.

El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat contindrà la informació següent:

- Dades bàsiques del servei assignat: hores anuals, territori, 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.
- Activitats de suport i formació de la plantilla (supervisió, formació contínua).
- Compliment dels estàndards de qualitat.
- Síntesi dels informes sobre reclamacions.

La memòria anual es presentarà en format electrònic, mitjançant el registre d'entrada electrònic de l'Ajuntament.

8.3 Coordinació amb altres serveis domiciliaris

L'Ajuntament de Sant Feliu de Codines facilitarà a l'adjudicatària la informació necessària sobre els altres serveis d'atenció domiciliària en els quals està donat d'alta la persona usuària.

L'adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi l'Ajuntament. Principalment és important assegurar l'adequada integració i coordinació amb els serveis de teleassistència, el servei d'àpats a domicili i programa d'adaptació de la llar.

Concretament, s'establirà una via de comunicació que permeti a l'adjudicatària conèixer els resultats dels seguiments periòdics de cada persona usuària realitzats pel servei de teleassistència, quan aquests gaudeixin del servei de SAD.

L'adjudicatària aplicarà els protocols de comunicació amb altres serveis com la teleassistència establerts pel responsable municipal pels casos en que aquesta actuació s'hagi considerat necessària.

CLÀUSULA 9 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

9.1 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'Ajuntament en un període no superior a 3 mesos des de l'inici efectiu del contracte i serà la base sobre la que efectuarà el control de qualitat.

9.2 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:

- Realització del 100% dels servei de recollida de la persona usuària o dels menors fora del domicili o en cas de suspensió que hagi un avís previ de 24 hores.
- Realització del 100% dels serveis de recollida de la persona usuària o dels menors fora del domicili amb demora inferior als 45 minuts i amb avís previ al servei de la demora prevista.
- Preavis de canvis d'horari o de professional assignat abans de l'inici del servei en el 100% dels casos.
- 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.
- Garantir la fidelitat del registre d'activitats, així com l'actualització contínua amb una desviació màxima permesa del 5% de registres.
- Realitzar el 100% dels registres d'incidències en els terminis i indicacions descrites en aquest plec.
- Identificar i prendre les mesures adequades en tots els casos en què es pugui produir una incidència relacionada amb la percepció de remuneracions no previstes en el plec o no autoritzades degudament.
- Garantir la fiabilitat i exactitud mitjançant l'adopció de mesures periòdiques de control del calibratge de tots els mecanismes i sistemes per al control de presència o posicionament geogràfic, si s'escau (GPS) i adoptar les mesures per evitar la seva manipulació.
- Prendre mesures disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, en la totalitat de casos en què s'hagi produït una pèrdua o sostracció provada, amb sentència ferma, d'objectes o béns de les persones usuàries o dels seus domicilis; així com mesures cautelars mentre es produeix el procés judicial si s'escau.
- Respondre al 100% de trucades realitzades per les persones usuàries o retornar la trucada en el termini de 24 hores si aquestes es produeixen en dies hàbils.
- Complir el 100% dels plans de treball assignats, amb compliment dels objectius fixats i desenvolupament de les tasques que garanteixin aquest compliment.
- Compliment de les franges horàries prefixades per les tasques (apartat 3.4.4) al 100%, amb excepció de les situacions que hagi una petició expressa de la persona usuària i autorització de l'EBAS corresponent.

9.3 Indicadors de qualitat del servei.

En aquest apartat es presenten els indicadors bàsics de qualitat del servei.



Per alguns d'ells s'han definit objectius de qualitat que tenen la consideració d'obligació contractual i que el seu incompliment dóna lloc a les sancions descrites en les clàusules administratives. L'adjudicatari ha de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Les sancions que preveu el contracte estan en relació a l'incompliment total o parcial d'obligacions relacionades amb els estàndards i/o objectius de la qualitat del servei.

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, com a mínim, en el format següent:

- Informe de qualitat anual: inclòs a la memòria anual

Qualsevol alteració del sistema d'informació amb la finalitat d'encobrir incompliments en la qualitat del servei es considerarà un incompliment greu del contracte i serà sancionat d'acord amb el règim establert al plec de clàusules particulars administratives.



9.3.1 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
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 12 dies hàbils	Suma total de serveis iniciats dins el termini de 21 dies dividit pel 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 el període inferior a 10 dies	Suma total de serveis iniciats en el termini de 10 dies dividit pel total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació a data fixa – urgent. (expressat en percentatge)	100%	Sistema de gestió	Mensual
Mitjana dies per la l'inici efectiu (activació) del servei	Mitjana de dies que transcorren des de que l'adjudicatària rep una sol·licitud d'alta fins que la persona usuària té el servei actiu.	Suma total de dies 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 de 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)		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	Nombre d'hores assignades en nous serveis iniciats en el període respecte el	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



Codi Validador: A3SS8QM63RYOZMR2TSEUJH4C
Verificació: https://sede.ajuntament.es/verificador-codigos
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 56 de 83

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	Nombre de persones usuàries amb l'informe de seguiment del cas i/o seguiment del servei (veure apartat 3.3.2) dividit pel nombre total de persones amb informes de seguiment planificats	80%	Sistema de gestió	Anual
Temps de prestació efectiva del servei (permanència)	Percentatge de compliment dels serveis prescrits en relació al total de serveis prestats. S'exclouen les hores no prestades degudes a decisió o situació de la persona usuària.	Sumatori dels total d'hores de servei prestat efectivament dividit pel nombre total d'hores de serveis prescrits (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	



Codi Validació: A23S6DM63RYOZMR2TK5EIVQ4HX
Verificació: <https://santfeliudecodines.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 59 de 83

9.3.2 Indicadors de qualitat percebuda

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

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Objectiu	Font de dades	Periodicitat
Percepció positiva enquestes	Valoració positiva en les enquestes de satisfacció. Es considera positiva si la puntuació es igual o superior a 7 en una escala de 0 a 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 l'ens local	Anual
Incidència de les baixes del servei per insatisfacció amb el mateix	Percentatge de baixes del servei degudes a la insatisfacció respecte el total de baixes	Sumatori de les baixes causades per insatisfacció dividit pel nombre total de baixes (expressat en percentatge)	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual
Incidència de la insatisfacció (queixes)	Percentatge de queixes respecte al conjunt de la població atesa	Nombre de queixes presentades dividit pel nombre total de persones amb servei actiu (expressat en percentatge)		Sistema de gestió	Mensual
Grau d'impacte de les incidències	Percentatge d'incidències respecte al conjunt de la població atesa	Nombre d'incidències identificades/reportades dividit pel nombre total de persones amb servei actiu (expressat en percentatge)		Sistema de gestió	Mensual
Temps mig de resolució de queixes	Temps transcorregut entre la recepció d'una queixa i la seva resposta	Nombre de queixes respostes en el període establert dividit pel nombre total de		Sistema de gestió	Mensual



Codi Validació: A23S56...
 Verificació: https://sac...
 Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 60 de 83

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Objectiu	Font de dades	Periodicitat
Grau de compliment de la resolució de les queixes	Percentatge de queixes a les que s'ha donat resposta en el termini establert	queixes Nombre total de queixes a les que s'ha donat resposta en el període de 15 dies des de la recepció de la mateixa dividit pel nombre total de queixes presentades	100%	Sistema de gestió	
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.		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	
Rotació del personal d'atenció directa	Percentatge de persones usuàries ateses que han tingut un nombre igual o inferior a 4 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)		Sistema de gestió	Anual

9.3.3 Indicadors de qualitat tècnica

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



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Rati coordinació tècnica per hores any d'atenció personal (TF+ALI)	Proporció d'hores de servei d'atenció directa per a cada figura de coordinació tècnica	Sumatori d'hores anuals de serveis d'atenció directa (TF i ALI) dividit pel nombre de persones que exerceixen la funció de coordinació tècnica (en jornades completes)			Trimestral
Compliment de la formalització de l'inici de 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%		Mensual
Compliment de la formalització de l'inici de servei respecte dl'ens local / Municipis	Nombre de pactes de prestació digitalitzats i/o lliurats al CCM /Municipis en el termini de 7 dies	Nombre total de pactes de prestació dels que s'ha lliurat còpia signada al CCM/Municipis en el termini de 7 dies dividit pel nombre total de nous serveis.			Mensual
Grau de compliment de l'activitat de presentació del servei i dels professionals a domicili	Nombre de presentacions visites de presentació en relació a total de serveis	Nombre total de presentacions en el domicili per inici de servei dividit pel total de casos nous (altes) en la modalitat d'activació normal i a data fixe - normal)			

Codi Validació: A23S6DM63RYQZMR2TK5EWC4HX
 Verificació: <https://santfeliudecodines.eadministracio.cat/>
 Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 62 de 83



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Cobertura de les trucades al telèfon del 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 90% trucades entrants.		Mensual
Temps mitjà d'espera per trucada al telèfon d'atenció del 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'		
Grau de compliment del control presencial per professional	Nombre de professionals que fan el control de presència en els serveis assignats respecte del conjunt de 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.	95%		
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.			
Grau de compliment de la prescripció horària	Percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts	Nombre de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts, respecte l'hora fixada, dividit pel total de serveis.	< = 2%		
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	< 4%		

Codi Validació: A23S6DM63RYOZMR2TK5EWC4HX
 Verificació: https://santfeliudecodines.eadministracio.cat/
 Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 63 de 83



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
		període per la plantilla inicial d'aquesta categoria a l'inici de cada període.			
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 minuts dividit pel nombre total de serveis programats	< = 2%		
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 d'hores de servei facturades.	95		
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,			

Aquests indicadors de qualitat, sumats a les accions d'inspecció que pugui dur a terme l'ens local, són fonamentals per al control de qualitat del servei.



Codi Validació: A23S6DM63RYOZMP2TK5E1W6M7HX
Verificació: <https://santfeliudecodines.eadmi.nissio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 64 de 83

9.4 Penalitats vinculades a l'incompliment dels estàndards de qualitat

Per cada incompliment dels estàndards de qualitat generals, contemplats a l'apartat 9.2, s'imposarà una multa de 1.000 € que serà descomptada de la factura del mes següent a la identificació dels fets i/o a la presentació dels informes.

Per l'incompliment superior a un 20% dels estàndards de qualitat fixats en els indicadors de qualitat, contemplats a l'apartat 9.3, s'imposarà una multa de 500 € que serà descomptada de la factura del mes següent a la identificació dels fets i/o a la presentació dels informes.

9.5 Protocols d'actuació

L'empresa adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts en aquesta clàusula, siguin facilitats per l'ens local (que recollirà i unificarà els protocols dels municipis), o siguin facilitats per l'adjudicatària, en les situacions en què es disposi d'aquests.

L'ens local es reserva el dret d'inspecció de l'acompliment de tots els protocols.

9.5.1 Protocols d'actuació facilitats per l'Ajuntament

L'Ajuntament facilitarà els següents protocols:

- Detecció i comunicació de situacions de risc per part del personal d'atenció directa, d'acord amb els àmbits assenyalats a l'apartat 3.4.1.3.
- Protocol sobre realització de tràmits bancaris en nom de la persona usuària.
- Protocol sobre l'ús de diners en nom de la persona usuària.
- Protocol de custòdia de claus.
- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Qualsevol altre protocol que es consideri rellevant per a una atenció de qualitat a les persones usuàries.

El seu seguiment és obligatori per part de l'adjudicatària.

L'Ajuntament comunicarà, si és el cas, canvis en els protocols i dates de posada en marxa dels mateixos.

9.5.2 Protocols d'actuació facilitats per l'adjudicatària

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

En concret l'empresa haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- Visites de presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili periòdic.
- Seguiment telefònic periòdic.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i a l'ajuntament.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del treballador d'atenció personal.



- Comunicació a la persona atesa de canvis puntuals o duradors en la persona que li presta el servei.
- Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infecto-contagioses.
- Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
- Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència...).
- Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
- Protocol d'actuació davant els furtus i males pràctiques.

Aquests protocols hauran d'estar a disposició de l'Ajuntament. Qualsevol canvi en els protocols haurà de ser comunicat a l'Ajuntament.

Tots aquests protocols hauran d'incloure el procediment de registre i d'informació a l'Ajuntament.

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

9.6 Sistema de control de qualitat

L'Ajuntament de Sant Feliu de Codines establirà les mesures adients per fer un seguiment i control del compliment dels estàndards de qualitat establerts en aquesta clàusula.

L'Ajuntament pot delegar, mitjançant una contractació, a una empresa externa el control de la qualitat de la prestació del SAD i les adjudicatàries estaran obligades a oferir tota la informació i facilitar l'activitat de control de gestió de qualitat.

CLÀUSULA 10 RECURSOS HUMANS

L'adjudicatària ha de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la Seguretat Social, riscos laborals..) en relació a totes les persones contractades, així com el compliment del Conveni Col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya que estigui vigent durant la vigència del contracte.

10.1 Obligacions de caràcter general

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

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines.

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

10.2 Personal necessari

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



Tot el personal comptarà amb els certificats acreditatius que els permetin treballar amb infants i adolescents (certificat d'antecedents penals).

10.2.1 Treballadors/es d'atenció personal

Aquests/es treballadors/es realitzaran les tasques definides d'atenció personal (apartat 3.4.1) que s'hagin prescrit en cada cas.

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

Es defineixen un perfil professional que haurà d'estar en possessió de la titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat de Catalunya o altres normatives aplicables per a aquest servei.

10.2.2 Auxiliars de la llar

Els/les auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides per la tipologia de servei de neteja i manteniment de la llar (veure apartat 3.4.2) que s'hagin prescrit en cada cas.

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

10.2.3 Coordinació tècnica

L'adjudicatària ha de contractar professionals per desenvolupar la funció de coordinació tècnica en els termes següents:

- Un/a coordinador/a per cada 320 usuaris/es d'atenció directa. (un 15% de jornada)
- Els/les coordinadors/es tècnics de l'adjudicatària que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis hauran de disposar de titulació de diploma universitari o grau en treball social o educació social. En cas que es vulgui contractar persones amb altres titulacions de ciències socials, serà necessari el vistiplau de l'ens local
- Els/les coordinadors/es tècnics han de complir els requeriments dels col·legis oficials corresponents per al desenvolupament de la seva funció.
- Les funcions de la coordinació tècnica són:
 - Coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries.
 - Suport tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa.
 - Fomentar i establir els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
 - Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat..
 - Coordinació amb els responsables dels municipis
 - Tenir cura que totes les incidències, informes i avaluacions dels seus casos estiguin correctament registrats a l'aplicació en lloc accessible pels municipis.
 - Assistir trimestralment a reunions de coordinació amb el Equip Bàsics d'Atenció Social, si aquests les programen.
 - S'exclouen de les funcions de la coordinació tècnica les activitats següents:
 - Realització de tasques de suport administratiu
 - Gestió de personal
 - Organització d'horaris i desplaçaments dels professionals d'atenció directa.



10.3 Estabilitat i substitucions

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

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

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

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

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

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, l'empresa facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, com a mínim mitjançant el dispositiu mòbil i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'ens local, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació en l'expedient de l'usuari.

L'adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible. Si la substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, a més de la persona usuària caldrà avisar a la seva família també amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-lo partícip de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

10.4 Protecció de riscos laborals

La visita prèvia a l'inici d'un nou servei haurà d'incloure la valoració de riscos laborals. Aquesta valoració s'haurà d'actualitzar bianualment i amb una periodicitat inferior sempre que es produeixin canvis significatius en les característiques físiques d'un domicili o en les condicions de prestació del servei que puguin afectar als riscos laborals.

Les situacions de risc que es poden produir en un domicili es classifiquen en 4 àmbits:

- Condicions higièniques de l'habitatge.



- Seguretat física de l'habitatge (estructura)
- Seguretat física del personal (possibilitat de resultar ferit/da).
- Condicions de salut (malalties infecto contagioses).

La persona atesa i, en el seu cas, el seu entorn familiar o de convivència, hauran d'informar de qualsevol circumstància – com malalties infeccioses, trastorns de comportament – que pugui afectar la seguretat o la salut del treballador, tant si aquesta existeix en el moment d'iniciar-se el servei com si es apareix quan el servei ja porta un temps en funcionament.

Davant d'un risc sobrevingut, el/la treballador/a podrà negar-se a continuar prestant el servei i haurà de seguir el següent procediment:

- Informar, verbalment i per escrit, a la coordinació tècnica o, en el seu cas, directament al responsable de riscos laborals de l'adjudicatària.
- La situació presentada per la professional d'atenció directa serà estudiada per la Comissió de Seguretat i Salut.
- La Comissió de Seguretat i Salut després d'analitzar el cas i la documentació adjunta farà una valoració de la situació i una proposta de resolució:
 - La Comissió informará a l'ens local en un període de 24 hores des de la recepció de la informació sobre el fet.
 - Si la situació es pot resoldre o pal·liar amb la introducció de mesures temporals, s'activaran aquestes mesures i es comunicarà a l'ens local.
 - Si la situació no es pot resoldre o pal·liar mitjançant mesures temporals:
 - Es valorarà si cal la interrupció del servei, en cas positiu s'informarà a l'Equip Bàsic d'Atenció Social i a la persona referent del SAD. El termini per a la informació ha de ser igual o inferior a 24 hores des de la recepció.
 - Si la situació es pot resoldre, la Comissió articularà les mesures necessàries per garantir la continuïtat del servei.
 - Si existeix un acord en les mesures per totes les parts implicades (inclòs el personal d'atenció directa), aquestes s'articularan en el període més breu possible, preferentment respectant els terminis per a la resposta de queixes i suggeriments.
 - Si no existeix acord en relació a les mesures, la Comissió de l'adjudicatària proposa una celebració de la comissió mixta.

La Comissió Mixta de Seguretat i Salut en el treball estarà formada, per una banda, pel personal de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines i, per l'altra, per representants de salut laboral i representants de l'adjudicatària. Aquesta Comissió Mixta establirà una proposta consensuada per facilitar la continuïtat del treball. Els acords quedaran reflectits en una acta o informe específic per a cada situació tractada.

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors/es per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària. A més de la normativa general, es garantirà el compliment de totes les especificitats en quant a



mesures de protecció que s'articulin en el context de la situació de pandèmia per la COVID-19 (o qualsevol altra situació de característiques anàlogues).

Els i les treballadores poden presentar queixes de la tipologia “Males praxis de persones usuàries”

Males praxis de persones usuàries	Disconformitat de professional en relació al tracte
Exigència de realització de serveis no previstos al Pacte de Prestació	Maltractament envers el personal d'atenció directa, especialment si hi ha rebut degut a l'origen de la persona treballadora.
Manca de compliment de les obligacions establertes al Pacte (horaris, material disponible, etc.)	Altres

10.5 Uniformitat

L'adjudicatària haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària, un uniforme apropiat per a la feina (una bata i/o brusa i pantalons). La uniformitat de tot el personal de l'entitat haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general estableixi l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines.

El vestuari del personal encarregat de l'execució del servei ha de complir els requeriments següents: s'ha d'haver produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals i les principals peces de vestuari han de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final. L'acreditació d'aquests aspectes es farà d'acord amb els sistemes d'acreditació que s'estableixen l'Annex 4.

10.6 Identificació

Per tal de garantir la seguretat de les persones ateses, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per la empresa que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines.

10.7 Formació del Personal

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. Les adjudicatàries queden obligades a elaborar un pla de formació per al personal al servei de l'atenció domiciliària adequat a les seves titulacions i funcions. Aquest pla de formació establirà els criteris per a l'avaluació de l'historial de formació obligatòria i complementària del personal així com les línies per a l'actualització professional (temàtica, hores de dedicació, format d'impartició, etc.).

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

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



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

L'adjudicatària haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada als i les professionals d'atenció personal i d'acord amb el Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans elaborat per la Generalitat de Catalunya així com les indicacions que doni l'ens local. Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de violència masclista en el marc de la Llei de violència masclista

Igualment, haurà de vetllar perquè els professionals d'atenció personal que facin la modalitat SSAD SOCIOEDUCATIU tinguin la formació adequada. Tots els i les professionals que tinguin assignats casos en la modalitat SAD SOCIOEDUCATIU hauran de participar anualment, com a mínim, en una acció formativa a càrrec de l'empresa, relacionada amb aquesta modalitat.

CLÀUSULA 11 MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

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

11.1 Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

L'adjudicatària ha de disposar d'una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen, d'acord amb els estàndards de qualitat. La centraleta ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua de trucades esperant ser ateses.

11.2 Software de gestió

El software de gestió de l'adjudicatària serà l'instrument bàsic per a la gestió, el registre i la coordinació del seguiment dels serveis d'atenció a domicili i haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat (DNI, NIE, passaport).
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:
 - El codi d'expedient de la persona usuària en l'aplicació comarcal.
 - Objectiu general i objectius específics de treball i queixes
 - Informes d'avaluació periòdics.
 - Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, qüestions rellevants observades durant la prestació del servei).
 - Dates de les visites al domicili i trucades de seguiment per part del coordinador tècnic.
 - Professionals d'atenció directa assignats als diferents serveis, amb l'històric de canvis de professionals.
 - Programació de tasques.
 - Seguiment dels serveis realitzats i no realitzats.
- Quadrants d'horaris.
- Control de presència dels professionals d'atenció directa.
- Queixes i reclamacions.



L' adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal designat per l'Ajuntament (professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social – tècnics i direccions– i personal administratiu), amb la finalitat de:

- consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- fer consultes agregades i extreure informes predefinits.
- verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.
- verificar les dades necessàries en relació amb el seguiment del contracte (hores de servei, trasllats, etc.)

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

- Formació per utilitzar l'aplicació durant el primer mes de posada en marxa del servei a tot el personal designat per l'ens local que hagi de fer ús de l'aplicació. L'ens local podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.
- La gestió de permisos d'accés.

L'empresa elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'Ajuntament.

La informació relacionada amb els expedients que hagi de ser emmagatzemada en les dues aplicacions (aplicació de gestió de l'adjudicatari i aplicació comarcal), haurà d'estar sincronitzada en tot moment en ambdues bases de dades. Aquesta coherència de dades entre les dues bases de dades serà responsabilitat de l'adjudicatària.

Al llarg de l'execució del contracte, l'ens local podrà requerir a l'adjudicatària la integració d'ambdues aplicacions per assegurar aquesta coherència, ja sigui amb una integració directa de les dues aplicacions a través de serveis web o una integració a nivell de dades a través de processos periòdics de regularització. Aquesta integració podria incloure totalment o parcial –si l'ens local així ho decideix- el control de presència en el domicili que s'esmenta a l'apartat 11.3.

L'adjudicatària haurà facilitar:

- Persona responsable del departament d'informàtica.
- Telèfon de contacte per a la gestió d'incidències de dilluns a divendres, amb un horari en coherència amb els serveis actius.
- Temps de resposta d'incidències.
- Temps de resolució d'incidències.

11.3 Sistema de control de presència del treballador

El factor puntualitat és un element clau de la qualitat del servei i un element fonamental per a la facturació. En aquest sentit, les adjudicatàries han de garantir un sistema de control de presència del treballador al domicili eficaç i fiable que compleixi els següents requisits:

- Registri l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.
- Registre de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada al domicili.
- Registre de la desviació de la durada del servei previst.
- Sigui un sistema que asseguri la màxima fiabilitat en la localització dels professionals d'atenció al domicili durant el servei.
- 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 els estàndards de qualitat del servei (de puntualitat i durada del servei).
- Sigui accessible on-line per part de l'Ajuntament al servei, de manera que puguin comprovar en cada moment la presència real en un servei programat, així com revisar dates anteriors, informes i llistats.

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 resistència per part de la persona usuària del servei. A partir d'aquest moment, com a mínim el 80% de les estades al domicili hauran d'acreditar el control d'entrada i de sortida.

11.4 Dispositius mòbils per totes les persones treballadores d'atenció personal

La comunicació en un servei de les característiques del SAD, amb la plantilla dispersa per un ampli territori esdevé un element clau tant en la relació entre personal i adjudicatària com entre el personal d'atenció i les persones usuàries.

L'adjudicatària ha de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per tots els treballadors d'atenció personal i auxiliars de la llar que tinguin, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Programació dels serveis.
- Consulta de les tasques encomanades abans d'arribar al domicili.
- Registre a través 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.

El telèfon mòbil del/de la professional d'atenció directe es posarà a disposició de la persona usuària i s'utilitzarà quan aquesta no tingui telèfon, tingui limitada la seva mobilitat per fer trucades, estigui incapacitada per fer-ho. El telèfon mòbil del/de la professional d'atenció s'utilitzarà per realitzar gestions imprescindibles per garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària. Per exemple, s'utilitzarà per demanar una visita mèdica, demanar cita per proves mèdiques, trucar al 061, demanar visita al Centre de Serveis Socials, avisar al menjador d'àpats en cas d'absència temporal, etc.

11.5 Desplaçaments

Els Serveis d'Atenció Domiciliària requereixen, en alguns casos, de mitjans de transport per tal de garantir el compliment dels horaris pactats amb les persones usuàries.

Per una banda, les professionals que desenvolupen funcions de coordinació tècnica han de garantir la seva mobilitat en tot el territori corresponent al contracte; aquests desplaçaments es poden realitzar amb vehicle de l'adjudicatària o amb vehicle de la persona treballadora mitjançant la retribució de les despeses de quilometratge.



CLÀUSULA 12 MECANISMES DE VIGILANCIA I CONTROL

L'ens local avaluarà la qualitat del servei amb els mitjans que determini com a més adients i que pot incloure les activitats següents:

- Comprovació dels estàndards de qualitat,
- Realització d'enquestes de satisfacció,
- Auditories de qualitat,
- Anàlisi de les reclamacions formulades
- Anàlisi de les inspeccions.
- Avaluació del compliment del que estableix el plec,
- Avaluació del compliment dels compromisos que l'empresa adjudicatària han pres en les seves ofertes.

A banda, l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines, de conformitat amb l'establert al TRLCSP té la facultat d'impartir les ordres e instruccions que consideri oportunes per vetllar per l'estricta i fidel compliment de les obligacions del contracte.

CLÀUSULA 13 RESPONSABILITAT

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

CLÀUSULA 14 PREUS PÚBLICS

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

Els usuaris dels serveis abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Fiscal corresponent.

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

CLÀUSULA 15 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol



destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que se s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis locals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

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

CLÀUSULA 16 INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

La informació referent a les persones usuàries i a la planificació del servei ha de quedar en mans de l'Ajuntament, sense perjudici que es pugui fer el traspàs de la informació directament a la nova empresa adjudicatària, si s'escau.

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

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

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

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

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

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa



adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

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



Annex 1. Llistat d'acrònims i definicions

Acrònim	Significat
SAD/SALL	Servei d'Atenció a Domicili/Servei d'Atenció a la Llar
TF	Treballadora familiar
ALI	Auxiliar de llar
EBAS	Equip Bàsic d'Atenció Social.



Annex 2. Escales estandarditzades de valoració

A. Índex de Barthel

Alimentació		Vàter	
10	Independent: temps raonable, utilitza instruments	10	Independent: entra i surt sol/a, és treu i posa la roba...
5	Necessita ajuda per a alguna activitat	5	Necessita ajuda: per mantenir equilibri, treure's o posar-se roba...
0	Dependent: necessita ser alimentat/da	0	Dependent: incapaç de fer-ho sense ajuda.
Bany		Trasllat Butaca – Llit	
5	Independent: rentat complet, inclou entrar i sortir de banyera/dutxa.	15	Independent: no necessita ajuda; en cas de cadira de rodes, ús Independent.
0	Dependent: necessita alguna ajuda	10	Mínima ajuda: supervisió verbal o alguna petita ajuda.
		5	Gran ajuda: requereix molt ajut per al trasllat, no per a mantenir-se assegut.
		0	Dependent: requereix grua o aixecament complet, no pot seure.
Vestit		Deambulació	
10	Independent: roba, sabates, ajudes tècniques de vestit (cotilla...)	15	Independent: pot usar ajudes (no caminador). Camina 50 metres sense ajuda.
5	Necessita ajuda: fa la meitat com a mínim.	10	Necessita ajuda: supervisió física o verbal, instruments. Deambula 50 m.
0	Dependent: incapaç sense assistència	5	Independent en cadira de rodes: la mou 50 m.
		0	Dependent: requereix més ajut
Higiene personal		Esglaons	
5	Independent: tasques personals (rentat mans, cara, dents...)	10	Independent: pujar/baixar 1 pis d'escales.
0	Dependent: necessita alguna ajuda	5	Necessita ajuda: supervisió física o verbal
		0	Dependent: alçament o no pot superar esglaons
Deposició		Micció	
10	Continent, cap accident.	10	Continent, cap accident.
5	Accident ocasional: menys d'1 cop/setmana	5	Accident ocasional: menys d'1 cop/setmana
0	Incontinent	0	Incontinent

Fuente: VVAA (2006) *Tratado de Geriátría*

Resultats	Puntuació
Grau de dependència	Menys de 20
Dependència total	25 a 60
Dependència severa	65 a 90
Dependència moderada	95
Dependència i dependència lleu	100
Independència	



B. Escala de Lawton & Brody

	H	D		H	D
Telèfon			Lavado de la ropa		
Ús per iniciativa pròpia, busca i marca números	1	1	Renta sol/a tota la roba	-	1
Marca números coneguts	1	1	Renta sol petites peces (mitjons...)	-	1
Contesta, no sap marcar	1	1	La roba l'ha de rentar una altra persona	-	0
No usa el telèfon	0	0	Transport		
Compres			Viatja per si solo/a, usa transport públic, condueix cotxe	1	1
Compres necessàries de forma independent	1	1	Pot anar solo en taxi, no en un altre transport	1	1
Solo petites compres	0	0	Solo viatja en transport públic si va acompanyat/ada	1	1
Ha d'anar acompanyat/ada per a qualsevol compra	0	0	Viatges limitats, taxi o cotxe, amb ajuda (adaptat)	0	0
Incapaç de fer compra	0	0	No viatja	0	0
Preparació d'àpats			Responsabilitat sobre medicació		
Organitza, prepara i serveix solo/a	-	1	És capaç de prendre medicació a l'hora i en dosis correctes, solo/a	1	1
Prepara menjar si li donen ingredients	-	0	Pren la medicació sol si li preparen prèviament	0	0
Prepara, escalfa i serveix, no segueix dieta adequada	-	0	No és capaç de prendre la medicació solo/a	0	0
Necessita que li preparin i serveixin els àpats	-	0			
Tasques domèstiques			capacitat d'usar diners		
Realitza tasques per sí sol/a, ajuda ocasional	-	1	Es responsabilitza sol/a d'affers econòmics	1	1
Realitza tasques lleugeres (plats, llims..)	-	1	S'encarrega de compres diària, però necessita ajuda per a anar al banc	1	1
Realitza tasques lleugeres, no assoleix nivell de neteja adequat	-	1			
Necessita ajuda, però realitza totes les tasques	-	1	Incapaç d'utilitzar diners	0	0
No participa ni fa cap tasca	-	0			

Font. Adaptat per Miralles Basseda & Esperanza Sanjuán (2006) de Lawton & Brody (1969)

Resultats		
Grau de dependència	Dones	Homes
Total	0 – 1	0
Greu	2 – 3	1
Moderada	4 – 5	2 – 3
Lleu	6 – 7	4
Autonomia	8	5



C. Test de Pfeiffer

Pregunta	Encert	Error
1. Quin dia és avui? (dia del mes, mes, any)	1	0
2. Quin dia de la setmana és avui?	1	0
3. On estem ara?	1	0
4. Quin és el seu número de telèfon? O... Quina és la seva adreça? (si no té número de telèfon)	1	0
5. Quants anys té?	1	0
6. Quina és la data del seu naixement? (dia, mes i any)	1	0
7. Qui és ara el president del Govern?	1	0
8. Qui va ser l'anterior president del Govern?	1	0
9. Quins són els dos cognoms de la seva mare?	1	0
10. Restar de 3 en 3 al número 20 fins llegar a 0	1	0

Font. Ollero Baturone (2007, pp. 69–70)

Resultats	Errors
Deteriorament cognitiu	
Normal	0 - 2
Lleu	3 - 4
Moderat	5 - 7
Important	8 - 10

D. Escala de Downton (caigudes)

Caigudes prèvies	Si	0
	No	1
Ingesta de medicaments	Cap	0
	Tranquil·litzants/sedants	1
	Diürètics	1
	Antidepressius	1
	Hipotensors	1
Dèficits sensorials	Cap	0
	Alteracions visuals	1
	Alteracions auditives	1
	Extremitats (paràlisi, parèsia)	1
Estat mental	Orientat	0
	Confús	1
Marxa i equilibri	Normal	0
	Segura amb ajuda	1
	Insegura amb ajuda	1
	Impossible	1
Estat clínic	Sense limitacions	0
	Amb limitacions	1
Coneixement sobre mesures de prevenció	Si	0
	No	1

Alt risc: més de 2 punts



E. Escala Edmonton

Gens de dolor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El pitjor dolor que pugui imaginar
Gens esgotat/ada (cansament, debilitat)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més esgotat que es pugui imaginar
Gens somnolent (adormit)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més somnolent que es pugui imaginar
Sense nàusees	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Les pitjors nàusees que es pugui imaginar
Cap pèrdua de gana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La pitjor gana que es pugui imaginar
Cap dificultat per respirar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La major dificultat per respirar que es pugui imaginar
Gens desanimat/ada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més desanimat/ada que es pugui imaginar
Gens nerviós/a (intranquil·litat, angouxa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més nerviós/a que es pugui imaginar
Dormo perfectament	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La major dificultat per dormir que es pugui imaginar
Sentir-se perfectament (sensació de benestar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sentir-se el pitjor que es pugui imaginar
Gens____ (un altre problema, per exemple: sequedat a la boca)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El pitjor possible

F. Escala de Zarit Reduïda (sobrecàrrega del cuidador)

- 1 Sent que degut al temps que dedica al seu familiar ja no disposa de temps suficient per a vostè?
- 2 Se sent estressat/ada quan ha de cuidar al seu familiar i atendre a més altres responsabilitats?
- 3 Creu que la situació actual afecta de manera negativa a la seva relació amb amics i altres membres de la seva família?
- 4 Se sent esgotat/ada quan ha de estar junt al seu familiar?
- 5 Sent que la seva salut s'ha ressentit per cuidar al seu familiar?
- 6 Sent que ha perdut el control sobre la seva vida des de que la malaltia del seu familiar es va manifestar?
- 7 En general: se sent molt sobrecarregat/da per haver de cuidar del seu familiar?



G. Escala de valoració de pertinença de SAD social

Identificació:

Professional:

Data:

CRITERIS FAVORABLES DE PERTINENÇA	SI	NO
1. Els problemes de salut de la persona beneficiària fa que aquesta requereixi suports personals (substitució parcial o total, orientació o supervisió) per desenvolupar activitats d'autocura o fer desplaçaments fora del seu domicili imprescindibles i no delegables. Cas de tipus sociosanitari.	☐	☐
2. Es detecten oportunitats per a la recuperació / rehabilitació d'hàbits personals i socials d'activitats d'autocura, atenció a la llar o cura de menors d'edat.	☐	☐
3. En el cas es detecten oportunitats d'aprenentatge vinculades a les activitats d'autocura, atenció a la llar o a la cura de menors d'edat que no han estat desenvolupades per l'existència de problemàtiques socials.	☐	☐
4. Per evitar la descompensació del cas es requereixen acompanyaments en gestions personals bàsiques, supervisió d'hàbits socials d'autocura, atenció a la llar o cura de menors d'edat.	☐	☐
5. Els progenitors afronten necessitats puntuals de substitució en la cura de menors d'edat que no poden resoldre amb les alternatives al seu abast.	☐	☐

Té 1 o més SI

CRITERIS DESFAVORABLES DE PERTINENÇA	SI	NO
1. Situacions en les que estigui implicada una persona amb problemes de salut mental en situació de descompensació psiquiàtrica i no es compti amb el Suport dels equips de salut mental.	☐	☐
2. La persona o família beneficiària de servei, <i>tot i el Treball realitzat per millorar la voluntarietat</i> , no ha signat l'acord d'acceptació del servei, on hi figuren els objectius de la intervenció, les condicions de prestació i els compromisos que han d'assumir les persones beneficiàries.	☐	☐
3. La persona o família beneficiària del servei es nega a la prestació del servei tot i el Treball realitzat per aconseguir l'acceptació.	☐	☐
4. Les condicions d'habitabilitat de l'habitatge poden suposar un risc laboral pel professional que presta el servei i el servei no es pot realitzar en altres espais.	☐	☐
5. Es produeixen situacions d'hostilitat vers el professional que realitza l'estudi de la situació.	☐	☐

No té cap SI

SAD SOCIAL PERTINENT?

(Compleix com a mínim 1 criteri favorable i no en té cap desfavorable)

SAD pertinent

SI

NO



Annex 3. Sistemes d'acreditació de vestuari

A. Acreditació del compliment de les convencions internacionals

L'Acreditació SA 8000 (Social Accountability (SA) 8000) és una certificació voluntària creada per l'organització Social Accountability International, amb el propòsit de promoure millors condicions laborals.

La certificació SA8000 es basa en els acords internacionals sobre les condicions laborals, les quals inclouen temes com justícia social, els drets dels treballadors, etc.

La certificació SA8000 bàsicament estableix condicions mínimes per assolir un ambient de treball segur i saludable; la llibertat d'associació i negociació col·lectiva; i una estratègia empresarial per tractar els aspectes socials relacionats amb el treball. A més, conté regles respecte a la durada de la jornada laboral, els salaris, la lluita contra la discriminació i el treball infantil o forçat.

La certificació l'atorguen les agències de certificació aprovades per l'entitat creadora.

B. Acreditació de compliment d'estàndards de fabricació de productes tèxtils

Les principals peces de vestuari han de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final.

Alguns estàndards aplicables són:

- Oeko-Tex 100: sobre ús de substàncies químiques en la producció.
- Made in Green by Oeko-Tex: sobre ús de substàncies químiques en la producció i criteris mediambientals.
- Ecolabel UE: compliment de criteris mediambientals, regulat pel reglament (CE) n° 1980/2000 del Parlament europeu i del Consell del 17 de juliol del 2000
- Blaue Angel: ecoetiqueta oficial atribuïda i controlada per organismes independents (RAL-Deutsche Institut für Gütesicherung and Kennzeichnung, Jury Umweltzeichen) i les autoritats públiques (Umweltbundesamt ou UBA)

