

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

ÍNDEX:

CLÀUSULA 1.-	DEFINICIÓ, OBJECTIUS
CLÀUSULA 2.-	OBJECTE DEL PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES
CLÀUSULA 3.-	TIPOLOGIA DEL SERVEI
CLÀUSULA 4.-	DESTINATARIS DEL SERVEI
CLÀUSULA 5.-	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI I SERVEIS COMPLMENTARIS
CLÀUSULA 6.-	TERMINI DEL CONTRACTE
CLÀUSULA 7.-	PRESSUPOST
CLÀUSULA 8.-	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI
CLÀUSULA 9.-	EQUIP QUE PRESTA EL SERVEI
CLÀUSULA 10.-	DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS
CLÀUSULA 11.-	INICI DEL CONTRACTE TRASPÀS I FINALITZACIÓ
CLÀUSULA 12.-	DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE
CLÀUSULA 13.-	PROPIETAT DELS TREBALLS
CLÀUSULA 14.-	MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS
CLÀUSULA 15.-	CRITERIS DE VALORACIÓ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA.

PRIMERA. DEFINICIÓ I MARC NORMATIU

L'objecte del present document, és definir les característiques i condicions del servei d'Atenció Domiciliària de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials d'Àrea Bàsica del Serveis Socials del Tarragonès, objecte de licitació. No estan inclosos els municipis de Tarragona, i Salou per no formar part de l'ABSS del Tarragonès.

Pel que respecte al municipi de Vila-seca, s'aplicarà el règim i condicions establerts a l'annex 7 de la documentació d'aquest contracte.

A nivell referencial, la regulació normativa d'aquest servei és la següent:

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010- 2011, (prorrogada la vigència)
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals (LOPD i GDD), així com en altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.

SEGONA. OBJECTE DEL PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Aquest plec conté les condicions tècniques definidores dels procés de licitació i del contingut de la relació contractual entre el Consell Comarcal del Tarragonès i l'adjudicatari per la gestió del Servei d'Ajuda a Domicili (en endavant SAD).

2.2.1. SAD

El SAD, es defineix amb caràcter conceptual com una prestació de servei garantida, integrada per un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili o en l'entorn habitual de la persona i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració o manca d'autonomia personal, amb la finalitat d'atendre les necessitats diàries , que estaran prestades per entitats o empreses de serveis degudament acreditades per l'exercici d'aquesta funció d'acord amb la normativa vigent.

Es realitzarà i desenvoluparà el SAD amb la prestació dels serveis, de les tres següents modalitats d'atenció:

- a) Servei d'atenció a la persona.*
- b) Servei de cura de la llar i atenció domèstica.*
- c) Servei de suport socioeducatiu i sociocomunitari.*

2.2.2 OBJECTIUS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DEL SAD

L'adjudicatari haurà de realitzar la prestació dels serveis encarregats, a l'efecte de poder aconseguir amb la prestació adjudicada els objectius que se li marquin, amb l'objecte promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

*El Codi **CPV** que correspon a la contractació és: 85310000 – Servei d'Assistència Social.*

TERCERA. TIPOLOGIA DEL SERVEI

SITUACIONS D'INTERVENCIÓ

Els serveis d'atenció domiciliària, en tant que serveis socials bàsics, tenen característiques que permeten que esdevinguin uns serveis altament preventius, comunitaris i polivalents i, alhora, que es puguin donar respostes, a diverses situacions de necessitat, des del propi àmbit de convivència, fomentant l'autonomia i la capacitant de les persones a desenvolupar-se lliurement segons el seu projecte de vida. En aquest sentit es detallen les situacions d'intervenció, que estaran en directa relació amb l'objecte del contracte.

- Dependència (gran, severa i moderada)
- Manca d'autonomia i de suport relacional en les activitats instrumentals de la vida diària o de manteniment de la llar.
- Persones amb problemàtica d'autonomia funcional (temporal, sobrevinguda, a llarg termini.).
- Manca de capacitats o hàbits d'autocura
- Necessitats de l'entorn cuidador: risc de claudicació, situacions de malaltia, elevat grau de necessitat d'atenció, necessitat de respir,...
- Famílies amb infants i/o adolescents que tenen dificultats per cobrir les necessitats físiques, emocionals o educatives.
- Persones amb infants, adolescents o persones depenents a càrrec, amb problemàtica de conciliació.
- Situacions de manca de cura de l'habitatge que poden esdevenir en problemàtiques greus de salut pública
- Aïllament social, relacions socials disfuncionals, problemàtiques agreujades per dificultats en la xarxa relacional familiar.
- Situacions de necessitat sobrevinguda o d'emergència d'aquelles persones que tenen persones a càrrec.

3.1 TASQUES PER TIPOLOGIA DEL SAD

3.1.1.- En funció dels objectius i tasques a realitzar, definits en el pla d'intervenció social per part del/a professional de referència, s'inclouen les següents tipologies de prestacions de serveis a contractar:

1. SERVEI D'ATENCIÓ A LA PERSONA: Actuacions assistencials de caràcter personal.

El servei de suport a persones i/o unitats familiar i/o convivència es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona atesa, a la cura de la llar i a promoure la integració en el seu entorn. Depenent del perfil i necessitat de la persona usuària així com dels objectius proposats, aquesta prestació de servei inclou les següents tasques:

- Suport en la cura personal: inclou la higiene personal, l'alimentació, la cura i control de la salut de la persona.
- Mobilització dintre de la llar.
- Activitats de cura a la llar relacionades amb les tasques d'atenció personal que realitzin: fer el llit i canvi de llençols després de la higiene personal, neteja del bany després de les tasques d'higiene personal, arranjament de la cuina després de la tasca de suport a la preparació d'àpats i menjar.
- Diverses gestions relacionades amb la vida diària de l'usuari, contactes amb familiars i veïns, recollida i entrega de documentació, acompanyaments a visites mèdiques i altres.
- Detectar i comunicar tots aquells canvis en la persona en l'entorn que puguin suposar un risc per la persona usuària i/o el nucli familiar.
- Suport en l'organització, manteniment i ordre domèstics.
- Facilitar activats d'oci a domicili.
- Capacitar a la persona usuària, família, i/o cuidador amb tots aquells hàbits de la vida quotidiana: higiene, alimentació, salut i socials, que facin possible una bona qualitat de vida.
- Excepcionalment altres tasques diferents dels anteriors, sempre que així es reculli en el corresponent pla de treball inclòs en el contracte signat amb l'usuari.

2. SERVEI DE CURA DE LA LLAR. Actuacions assistencials de caràcter domèstic.

Servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, suport en el manteniment de les condicions d'higiene i salubritat. Les sol·licituds d'aquesta tipologia no poden ser úniques i/o exclusives i per tant, han d'anar acompanyades de la prestació de servei d'atenció personal, i sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

El servei d'ajuda a la llar el realitza l'auxiliar de neteja.

En les tasques a assignar, es prioritzarà que es garanteixin els nivells de manteniment de la higiene i salubritat a la llar en condicions acceptables i dignes. A títol exemplificatiu, orientatiu i no limitatiu, serien escombrar, fregar el terra, netejar la pols, netejar els banys, cuina i finestres i altres de similar analogia, definides pel tècnic referent en el pla d'intervenció social, elaborat pel professional de referència del Consell Comarcal en funció de cada situació concreta.

Aquest servei no inclou els patis exteriors, o d'altres estances dels habitatges que puguin ser comunitàries o veïnals, tals com escales, patis de la comunitat o d'altres (*salvat que siguin d'ús privatiu*).

Les neteges de xoc o intensives de la llar, seran dutes a terme sota criteri professional dels tècnics del Consell Comarcal, quan la seva realització sigui imprescindible o aconsellable per iniciar una intervenció.

Aquest servei de caràcter domèstic inclou, com a mínim, les següents tasques:

- Neteja o ajuda a la neteja de la llar.
- Rentar, repassar i planxar la roba.
- Fer les compres domèstiques a compte de l'usuari.
- Rentar la vaixella.
- Cuinar o ajudar a cuinar aliments sempre que no sigui necessària una supervisió dietètica per raons de salut de l'usuari.
- Altres tasques pròpies de la vida quotidiana domèstica per a les quals l'usuari/a es vegi incapacitat sempre que així es reculli en el corresponent pla de treball inclòs en el contracte signat amb l'usuari.
- Es contemplen neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació d'insalubritat i cal una actuació immediata.

3.- SERVEI DE SUPORT SOCIO-EDUCATIU i SOCIO-COMUNITARI: *accions altament preventives, socioeducatives i rehabilitadores adreçades a famílies i persones que es trobin en situacions de fragilitat i risc social. Acompanyament social comunitari a determinats col·lectius :*

- Suport i orientació en hàbits, organització i gestió del dia a dia.
- Acompanyament tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament i recolzament en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Facilitar la participació en activitats comunitàries.
- Detectar situacions que afectin negativament les persones i treballar per la seva millora.
- Altres tasques emmarcades dins del pla de treball signat amb els serveis socials bàsics.

Queden excloses expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- L'atenció a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el perceptor principal del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació de SAD en el pla de Treball que va servir de base per a l'aprovació del servei
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de Treball) així com la neteja d'escaleres veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei, salvat les d'ús privatiu.
- Realització d'arranjaments en la llar (elèctrics, de fontaneria, pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).

QUARTA. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUT A DOMICILI

5.1. Descripció de la prestació del servei SAD.

1.- Les característiques concretes per a cada usuari del 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 del Consell Comarcal, que condicionarà els objectius del pla d'atenció. Aquest pla de treball s'informarà, s'avaluarà i es redefinirà periòdicament

Els destinataris, estan definits en el Reglament del servei, annex al Plec, als quals se'ls hi reconegui la corresponent prestació, per l'òrgan competent.

5.2. Serveis complementaris al SAD

5.2.1.- Els serveis *complementaris obligatoris* són:

Fons de contingència per cobrir necessitats no previstes:

Es tracta d'un servei puntual, sempre a proposta dels tècnics de serveis socials comarcal, consistent en una provisió econòmica anual que disposa l'empresa com a fons de contingència, destinat a cobrir petites despeses que són necessàries per iniciar un servei catalogat com a urgent o per cobrir una eventualitat que no s'ha pogut preveure en cas ja actiu, o bé en serveis actius.

Caldrà sempre autorització prèvia del Consell Comarcal del Tarragonès.

Aquests imports seran reintegrats pel Consell Comarcal del Tarragonès mensualment, prèvia justificació de la despesa.

5.2.2.- Els serveis *complementaris voluntaris*, són:

Servei d'hores anuals per atenció personal amb servei de **SAD-respir**:

Es tracta d'un servei puntual, sempre a proposta dels tècnics de serveis socials comarcals, en casos actius de SAD en els que hi ha un únic cuidador, i que aquest ha de fer alguna gestió inajornable o acudir a algun servei imprescindible, i requereix d'un servei mentrestant acut a la gestió.

Aquest servei solament es podrà fer en casos tipificats com atenció personal

El servei el realitzarà una Treballadora Familiar. Es facturaran a preu de Servei d'Atenció a la Persona definit a l'adjudicació del present contracte

Servei de suport amb personal "**zelador**" o similar:

Es tracta d'un servei puntual, sempre a proposta dels tècnics de serveis socials comarcals, en casos actius de SAD, en els quals cal un segon professional que acudirà al domicili per fer les mobilitzacions i transferències necessàries, amb un encàrrec específic. El temps de realització serà el que es requereixi en cada cas. En aquests casos cal que hi hagi al domicili un únic cuidador o treballadora familiar i que aquest no pugui col·laborar en les transferències.

Té les funcions de garantir un suport puntual per complimentar el servei d'atenció a la persona, com són:

- ajut a pujar i baixar escales per persones que utilitzen cadira de rodes i tenen barreres arquitectòniques que dificulten l'accessibilitat.
- Recolzar en les transferències llit-cadira en aquells casos a que ho hi ha possibilitat d'adquirir mesures tècniques.
- Suport puntual en atencions anàlogues.

El servei el realitzarà un zelador o assimilat. Es facturaran a preu/hora servei de cura de la llar i atenció domèstica definit a l'adjudicació del present contracte

Aquest servei solament es podrà fer en casos tipificats com atenció personal.

Disposar d'un banc d'ajudes tècniques en servei de préstec, És valorarà la disposició de 100 ajudes tècniques anuals gratuïtes pels usuaris/es de SAD i pel Consell Comarcal del Tarragonès. Les mesures seran a proposta dels tècnics del Consell Comarcal i n'hi haurà dels dos tipus: reutilitzables i d'un sol usuari.

Aquestes ajudes serien :

- Disc giratori per fer transferències.
- Taula de transferència per banyera.
- Elevador WC.
- Cadira de dutxa.
- Cadira de rodes.
- Grua.
- Anses per dutxa.

Servei de bugaderia gratuïta pels usuaris de SAD.

Per tots els usuaris del SAD que no disposin de mitjans propis per a poder rentar i assecat al domicili la seva bugada. El servei es tracta de realitzar un rentat i assecat setmanal de roba de casa (llençols, tovalloles), i de roba personal de l'usuari de 5 kgs.

Aquest servei, serà sempre a proposta dels tècnics de serveis socials comarcals i sempre d'acord amb el pla de treball establert amb cada usuari.

SISENA. TERMINI DEL CONTRACTE

La data d'inici del contracte és el dia següent a la signatura del contracte *i inici de la prestació* i té una durada estimada tres anys prorrogable a dos anys més des d'aquesta data, de conformitat a les condicions del plec administratiu

SETENA. PRESSUPOST

El servei estimat té una previsió de 14.309 hores anuals per la prestació d'Atenció personal i socioeducativa i atenció domestica, repartides de la següent forma:

TIPOLOGIA HORES	HORES ANUALS
ATENCIÓ PERSONAL-ordinàries	11.959
ATENCIÓ PERSONAL- festives i/o nocturnes	150
ATENCIÓ DOMÈSTICA	1300
ATENCIO SOCIEDUCATIVA/comunitari	900
TOTAL ANUAL	14.309

Pressupost de licitació: 358.846,47€ anuals sense IVA, que es desglossen en els següents preus unitaris sense IVA:

-Pel servei d'atenció a la persona, i assimilats inclosos els costos de desplaçament i quilometratge: 25.33 EUR/HORA

- Hores extraordinàries, fora d'horari de treball (entenent com a horari de treball ...) tindran un increment del preu/hora en un 25%

-Pel servei d'ajuda a la llar, i assimilats inclosos els costos de desplaçament i quilometratge: 21.83 EUR/HORA

El preu de la neteja de xoc es facturarà al mateix preu que l'auxiliar de la llar. Quan se superin les 4 hores de durada d'un servei, el cost/hora serà el preu d'auxiliar menys el 25%, des de la primera hora.

L'estimació d'hores de prestació anual no té caràcter contractual en tant que els serveis a desenvolupar i retribuir són els que encarregui el Consell.

VUITENA. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

8.1.- Funcions del Consell Comarcal del Tarragonès: correspon al Consell Comarcal la direcció del servei en totes les vessants del SAD, per tant ha de:

- 1.- Dirigir i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
- 2.- Gestionar i avaluar els serveis.
- 3.- Rebre els usuaris potencials, identificar les necessitats, realitzar el diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- 4.- Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- 5.- Complimentar l'acord de prestació del servei amb la persona usuària.
- 6.- Trametre a l'adjudicatari la comanda dels serveis a prestar.
- 7.- Fer el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció.

8.2.- Funcions de l'empresa adjudicatària:

8.2.1- La Recepció i Prestació dels Serveis, segons l'encàrrec fet pel Consell, on es defineix si el servei es ordinari o d'urgència

8.2.1.1- Serveis ordinaris:

- L'empresa adjudicatària rebrà la comanda a realitzar pel Consell Comarcal del Tarragonès per seu electrònica.
- L'empresa ha de posar tots els mitjans necessaris per complir amb les condicions de la prestació del servei fixades en aquest plec tècnic i en l'administratiu: horaris d'atenció, respectant criteris de prioritat establerts pel Consell Comarcal, i emetrà fitxa d'alta on consti la informació dels horaris assignats i professionals que realitzaran el servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de vetllar *i* *garantir* el perfil del professional assignat a cada cas depenent de la tipologia i modalitat

d'intervenció,
per tant, en serveis de tipus socioeducatius, no es podrà assignar professional amb perfil de formació exclusivament d'atenció a persones amb dependència.

- L'empresa adjudicatària garantirà l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 5 dies naturals, a partir de la recepció de la comanda
- L'empresa adjudicatària garantirà una atenció ininterrompuda les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per qualsevol incidència o urgència que pogués sorgir.
- L'empresa ha de disposar d'un sistema de comunicació/avis d'absència via SMS, WhatsApp o altre similar, per emetre comunicacions als familiars dels usuaris que no siguin localitzats el dia i hora de servei previst i que prèviament no hagin estat localitzats telefònicament.

8.2.1.2.- Serveis urgents:

Davant la situació diagnosticada per part dels tècnics del Consell Comarcal com a situació urgent, l'Empresa haurà d'oferir dos tipus de resposta segons la gravetat de la situació, que serà determinada pels professionals referents de les situacions i/o els professionals que gestionen el servei en el propi CCT. Per tant:

- Resposta en un termini no superior a 4 hores dins la franja de dilluns a dissabte, de 7 a 21h, per situacions d'emergència al tractar-se de situacions altament vulnerables i sobrevingudes, que venen determinades per la gravetat de les mateixes i/o per manca d'entorn i/o suport extern.
- Resposta en un termini no superior a 24 hores des de la comanda, per la resta de situacions determinades com a urgents.

La tramesa de la comanda dels casos, segons siguin les circumstàncies, podrà ésser realitzada per via telefònica, sense obviar la tramesa posterior de la petició per via telemàtica el proper dia hàbil .

Tindrà efectes des del moment de la comanda telefònica de la que s'establirà la corresponent nota de constància al gestor d'expedients socials per part de qui hagi intervingut en nom del Consell.

Les dades que han de facilitar-se per permetre la prestació inicial del servei, són dades personals bàsiques per poder iniciar-se com: Nom i cognom, adreça o lloc de prestació, telèfon de contacte, tasques, nombre d'hores i qualsevol altra informació imprescindible, que s'hagi de tenir en compte per a la prestació del servei.

8.2.2.- Inici de la prestació servei ordinari:

L'empresa adjudicatària, un cop rebuda la comanda de serveis ordinaris, ha de gestionar la programació del servei acordant amb l'usuari/a o persona de contacte, la data d'alta del servei dins el termini màxim establert.

En els casos d'ingrés hospitalari i/o causa de força major, podrà excedir-se en el termini d'inici, com a causa justificada, sempre segons criteri *i decisió* del Consell Comarcal. La impossibilitat d'iniciar un servei per altres causes serà informada d'immediat al CCT per si s'escau, emetre comunicació de suspensió del servei seguint el que s'estableixi en els normes reguladores del servei.

La data d'alta del servei, ha de coincidir amb la data de la visita domiciliària que es realitzarà per presentar al professional que prestarà el servei en el domicili.

La presentació del servei és obligatòria i serà realitzada pel/per la coordinador/a de l'empresa adjudicatària juntament amb el/la professional que prestarà directament el servei i el/la Treballador/a Social del Consell Comarcal.

En aquesta presentació es signarà l'acta d'inici de servei amb la persona usuària o el seu entorn cuidador, incloent una explicació clara i concisa per donar a conèixer la normativa que regula el servei així com la informació bàsica del seu funcionament.

L'acta d'inici de servei haurà de recollir, com a mínim, les dades següents:

- Nombre d'hores i periodicitat de la prestació
- Horari de la prestació del servei
- Taques que es realitzaran
- Drets i deures dels usuaris, incloent els terminis establerts per comunicar absències el servei

L'acta d'inici de servei, haurà d'estar redactat de manera que resulti fàcilment comprensible per a la persona usuària i el seu entorn cuidador, si és el cas.

La informació mínima que el coordinador de gestió haurà de facilitar en la presentació a la persona usuària, i si és el cas al seu entorn cuidador, serà:

- Dades del/de la professional d'atenció directa que restarà el servei en el domicili de la persona usuària
- Telèfons de contacte, (WhatsApp), horaris d'atenció de l'empresa i persona de contacte (coordinadora tècnica), per tal de poder comunicar absències, incidències o qualsevol altre aspecte relatiu al servei. Aquesta informació, ha de facilitar-se en mode targeta, adhesiu o altre sistema visible per les persones amb dificultats.
- Explicar el sistema de control presencial que disposi l'empresa.
- Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.
- Informació sobre la comunicació d'absències.

Retards d'activació del servei no deguts a l'empresa proveïdora

No serà tinguts en compte, en els càlculs de temps d'espera per valorar els compliments de terminis, les activacions no realitzades dins el període sol·licitat, per retards justificats i no imputables a la proveïdora.

Es considera un retard justificat no imputable a la proveïdora el que es produeixi quan s'ajorna l'inici del servei per circumstàncies imputables al destinatari final, valorades en aquests termes pel Consell Comarcal.

8.2.3.- Seguiment i supervisió del servei

El seguiment directe dels casos i dels serveis així com la seva supervisió periòdica és responsabilitat del CCT. Seran, doncs, els professionals del CCT, qui determinin l'adaptació del servei a les necessitats canviants de les persones.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar la informació de forma sistemàtica referent als casos assignats i el seguiment, mitjançant una eina informàtica, i quan sigui possible una eina que interactui de forma automàtica amb el gestor documental Hestia, (programa de gestió de casos del Consell comarcal). Les despeses que pugui produir-se per aquesta recollida i posterior traspàs d'informació seran íntegrament a càrrec de la empresa, i estan incloses en el preu de les prestacions adjudicades en aquest contracte.

Des del CCT amb la finalitat que l'usuari rebi un servei de qualitat, es realitzen visites de seguiment i avaluació als casos de SAD social o SAD-DP vetllant pel compliment dels aspectes que apareixen en aquest plec de condicions.

Malgrat això, el personal tècnic de l'empresa adjudicatària té la responsabilitat de realitzar un seguiment dels serveis, vetllant pel compliment de l'encàrrec i la seva qualitat en l'execució, per això caldrà:

1.- Conèixer l'evolució dels casos i comunicar la detecció de noves necessitats i/o situacions de risc, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal en les seves supervisions, així com trucades de seguiment que realitzin, etc.

2.- Estar informat de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa detectin o recullin durant el desenvolupament del servei, per comunicar al Consell Comarcal, com:

- Tasques que no s'han pogut realitzar
- Observacions sobre l'estat, evolució i/o mancances detectades en la persona usuària, entorn i/o habitatge.
- Negatives davant l'execució de determinades tasques i/o vers l'acceptació del servei.

3.- Resoldre els problemes i incidències que es plantegin.

4.- Mantenir informat al referent del CCT de les incidències i qüestions rellevants.

5.- Coordinar, supervisar i donar suport als professionals d'atenció personal i auxiliars de la llar que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics i les actuacions establertes en el pla de treball.

6.- El seguiment per part de l'empresa no requereix de visites domiciliàries als usuaris complementàries a la prestació del servei, aquestes sols només poden respondre, previ vist-i-plau del Consell Comarcal, a la resposta d'una informació concreta per donar resposta a un queixa o incidència.

8.3.- COORDINACIÓ ENTRE EL COORDINADOR DE GESTIÓ DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

L'adjudicatari designarà un interlocutor amb el Consell Comarcal del Tarragonès, essent la figura del coordinador de gestió.

La designació de l'interlocutor, serà comunicada per escrit al Consell Comarcal del Tarragonès en el mateix moment de la signatura del contracte i, en qualsevol cas, abans de l'execució del primer servei.. Haurà de garantir la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar un substitut en la seva absència, amb les mateixes característiques tècniques durant la seva absència justificada, prèvia comunicació al Consell Comarcal.

L'interlocutor de l'empresa adjudicatària és el responsable de la prestació del servei objecte d'aquesta adjudicació, del funcionament, la distribució de recursos i l'estat d'execució, de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte i de traslladar i fer aplicar les instruccions del Consell Comarcal.

Tanmateix, també és responsabilitat del coordinador de l'empresa adjudicatària, la coordinació tècnica, revisar, atendre i donar resposta a les comandes de servei, distribuir els recursos, el funcionament ordinari del servei, recollir i resoldre incidències del funcionament quotidià, en els termes fixats en les clàusules que regulen aquest contracte i la resta de normativa vinculada a la prestació d'aquest servei.

Es designarà per l'empresa adjudicatària un interlocutor cada 200 casos amb prestació de servei efectiu.

Les seves funcions, entre altres, són:

- Representar l'adjudicatari, quan sigui necessària la seva actuació o presència, així com respecte d'altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
- Garantir la prestació dels serveis adjudicats, segons els criteris del plec tècnic i plec administratiu, i la normativa reguladora.
- Revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament de La prestació del servei adjudicat en aquest contracte.(contracte)
- Revisar l'actuació del personal de l'empresa.
- Revisar la qualitat del servei.
- Donar resposta i/o col·laborar en la resolució de problemes.
- Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs que sigui convocat per part del Consell Comarcal.
- Assignar el professional més adequat per la prestació del servei.
- Proposar la data d'inici i l'horari setmanal de prestació del servei.
- El professional del CCT anirà acompanyat del professional assignat al servei i del coordinador en la visita de presentació.
- Fer visites a domicili amb els/les TS i/o ES referents, en cas necessari i a instàncies del CCT.
- Fer reunions de seguiment amb els professionals d'atenció directa, que desenvolupen els serveis al domicili, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, amb l'objectiu de transmetre aquesta informació de forma verbal i escrita al professional referent dels SBAS.
- Avaluar l'evolució dels casos i informar al Consell Comarcal del Tarragonès.
- Fer propostes de millora sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Alertar al Consell Comarcal sobre qualsevol alteració del servei en relació a les circumstàncies inicials del servei.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes en els usuaris del servei.
- Actualitzar i mantenir al dia el sistema d'informació (programa informàtic).

Les reunions de seguiment de la gestió del contracte, en les que es revisarà el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzaran semestralment amb la Cap de Benestar social i/o amb la Cap de la Unitat d'Atenció Primària.

Amb aquest objecte l'empresa adjudicatària elaborarà un informe de gestió del servei, que presentarà abans de l'1 de juny i de l'1 de desembre de cada any, previ a la realització de la reunió de seguiment.

Davant canvis, incidències o problemes greus que tinguin impacte i/o repercussió externa en la prestació general del servei, es convocarà reunió urgent a proposta de qualsevol de les dues parts, amb l'objecte d'informar, valorar i gestionar de forma coordinada la situació de crisi.

Consideracions generals de prestació incloses en l'import ofertat:

L'Empresa adjudicatària ha de prestar el servei garantint en tot moment la qualitat del mateix, vetllant per la satisfacció de l'usuari/a i per la comunicació al Consell Comarcal de tot el relatiu a l'usuari i el servei prestat, per aquest motiu ha de complir les següents pautes:

- 1.- Comunicar de manera immediata l'absència imprevista d'un usuari del seu domicili a referents del Cas, seguint el procediment que s'estableix en el protocol de comunicació d'absència imprevista.
- 2.- Ha de disposar d'un sistema de comunicació d'absència d'usuari, via SMS/WhatsApp/Mail, per la persona de referència del cas, cuidador/familiar, quan aquesta no s'hagi pogut dur a terme a nivell telefònic.
- 3.- Ha de garantir el traspàs de la informació referent als casos que li siguin assignats, facilitar les dades sobre el seguiment dels mateixos, l'evolució dels objectius fixats, incidències etc.. dins dels terminis que el Consell Comarcal estableixi .

La intervenció en els casos de famílies on existeix problemàtica complexa de diferent índole, requereix de coordinació especial entre professional responsable i professional que presta directament el servei, de manera que permeti en tot moment, valorar l'estat i evolució del servei i del cas.

- 4.-Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
- 5.-Comunicar immediatament les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- 6.-Comunicar immediatament totes les baixes i incidències i/o interrupcions temporals transcorregudes en el servei.

Es consideren interrupcions temporals quan es prevegi l'absència de la persona usuària del domicili per raons voluntàries o forçoses, i es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat l'absència. Es comunicarà al Consell Comarcal amb el document de suspensió corresponent i no es facturaran les hores del període de suspensió.

7.- A petició del CCT, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar quan procedeixi i en les plantilles/cronogrames amb els horaris i desplaçaments vigents dels serveis prestats per part dels treballadors/es de l'empresa adjudicatària.

8.-En cas que el CCT modifiqui el programa de gestió del Servei d'Atenció Domiciliària vigent actualment, i amb la intenció d'agilitzar els processos, la comunicació i la gestió

del servei, l'empresa haurà d'adaptar al seu càrrec sense repercussió al Consell i en un termini no superior a tres mesos a partir de la data en que ho sol·liciti el Consell comarcal els sistemes tecnològics necessaris per a la integració dels sistemes de gestió de l'adjudicatari amb els del CCT.

8.4.- HORARI

El servei d'ajuda a domicili es realitzarà tots els dies de dilluns a dissabte, excepte festius de la ciutat de Tarragona, en horari establert de 7h. fins a 21h. a excepció dels 24 i 31 de desembre, i el dijous Sant que l'horari de treball serà de 7 a 15 hores. Excepcionalment es podrà prestar el servei en diumenges i festius, a qualsevol hora en aquells casos de risc social en què la situació ho faci necessari, i sempre a indicació del Consell Comarcal.

Franges horàries de prestació:

- 1.- Servei d'atenció personal amb ajuda per llevar-se, de 7 a 11 hores.
- 2.- Serveis d'atenció personal i ajuda a l'enllitament i donar sopars entre les 20h. i les 21h.
- 3.- Servei d'ajuda per preparació d'àpats, servir, escalfar i donar menjars: de 12,30h. a 15h.

Durada dels serveis:

La unitat de mesura dels serveis, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent aquest temps com els 60 minuts que es dediquen efectivament a l'atenció de l'usuari. El temps *addicional* necessari a la prestació del servei, tals com transport fins el domicili, coordinació, supervisió, formació, (..) aniran a càrrec de l'empresa inclòs en el preu de l'oferta, sense repercussió al Consell Comarcal.

8.5.- EINES OFIMÀTIQUES I RELACIÓ DE SERVEIS PRESTATS

Amb l'objectiu de facilitar la gestió del Servei d'Atenció Domiciliària, l'adjudicatari haurà de gestionar el servei mitjançant les aplicacions informàtiques que el Consell Comarcal estableixi, anant a càrrec de l'empresa aquesta adaptació sense repercussió al Consell.

Tanmateix, cal que l'empresa disposi de telèfons mòbils i adreça de mail per tal que tan usuaris com l'equip de Serveis Socials puguin comunicar amb l'empresa.

Relació serveis Prestats:

Mensualment, durant els dos primers dies hàbils, l'empresa adjudicatària presentarà mitjançant signatura electrònica i per l'aplicació electrònica, e-fact legalment establerta, la realització dels serveis prestats en el seu transcurs. Aquest document es presentarà:

1. Nominalment i per ordre alfabètic
2. Diferenciant tipologia de cas (Social o Dependència)
3. Diferenciant hores de tipologia de servei rebut (Atenció personal i/o Atenció a la

Llar i socio-comunitari)

4. Especificant les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt.

En cas que un/a usuari/a Social passi a SAD Dependència dins del mes, es reflectirà en la relació de serveis prestats, diferenciant les hores prestades en cada concepte.

També estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats determinats pel Consell Comarcal en el moment de determinant i dins el termini que aquest prescrigui.

8.6.- JUSTIFICACIÓ

L'adjudicatari facilitarà anualment al Consell Comarcal una memòria de les seves activitats, i en qualsevol moment totes les dades que siguin necessàries per aconseguir concerts, ajuts o subvencions.

L'entitat adjudicatària presentarà anualment (abans del 20 de gener de l'any següent) una memòria de tots els serveis realitzats, que inclourà entre altres, l'esborrany de model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya.

Tota aquesta informació haurà de ser lliurada en suport informàtic.

NOVENA. EQUIP QUE PRESTA EL SERVEI

El Servei d'ajuda a domicili requereix la intervenció de diferents perfils professionals, amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació dels diferents serveis.

- *Coordinador de gestió.*

Tasques: les descrites en el punt 8.3.- d'aquest Plec.

- *Treballador/a familiar o similar*

Tasques: les descrites en el punt 3.1.1.- apartat 1, d'aquest Plec.

- *Auxiliar de la llar*

Tasques: les descrites en el punt 3.1.1.- apartat 2, d'aquest Plec.

- *Integradors socials*

Tasques: descrites al punt 3.1.1.- apartat 3, d'aquest plec.

- *Zelador*

Tasques: descrites al punt 3.1.1.- apartat 3, d'aquest plec.

El personal d'atenció directa en els domicilis, han de:

- Facilitar al/la responsable de la coordinació tècnica la informació necessària de l'usuari/a per a poder-ne fer el seguiment.
- Recollir i registrar la informació requerida en cada cas, en el suport que s'especifiqui per part de l'empresa adjudicatària.
- Participar, quan es requereixi, en les reunions de seguiment i/o coordinació dels casos amb els professionals referents.
- Respectar la intimitat dels beneficiaris i els seus familiars, garantint la confidencialitat de tota la informació de què disposin.
- Desenvolupar el pla de treball fixat pel TS i/o ES responsable del servei.

L'empresa adjudicatària en relació al personal *adscrit* al SAD del Consell Comarcal del Tarragonès ha de:

- L'empresa haurà de garantir els mecanismes per assegurar la continuïtat dels serveis i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per als usuaris, quan aquests siguin inevitables. L'adjudicatari procurarà per a que les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables i garanteixin un nivell de rotació que no superi el 10% anual.
- Els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni laboral, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- En cas de malaltia del professional assignat, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es podran facturar.
- En tota substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir la continuïtat de la intervenció, causant el menor impacte possible en la persona/es beneficiària/es i en el pla de treball establert.
- Els canvis motivats per substitució o necessitats organitzatives i de gestió del servei, no eximeixen la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal i programades per l'empresa adjudicatària.
- Corresponen a l'adjudicatari les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal.
- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti el Consell Comarcal per a la identificació i control del personal designat per a la prestació dels serveis.

9.1.- TITULACIONS EXIGIDES

Les titulacions adequades a la realització del servei d'atenció a la persona són les de treballador/a familiar, auxiliar de geriatria i integrador social, zelador i qualsevol altra equiparable. Els títols han de ser oficials, emesos per un organisme oficial acreditat.

L'empresa haurà d'acreditar la veracitat de la titulació corresponent, i que estigui degudament homologada a nivell de la Comunitat Europea.

L'execució del servei d'ajuda a la llar requereix estar en possessió del certificat escolar o equivalents.

Per la prestació definida com servei complementari per cobrir els serveis de zelador requereix estar en possessió de certificat escolar.

9.2.- UNIFORME

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants mascareta o altre material de protecció quan sigui adient. Aquestes despeses no seran repercutibles al Consell Comarcal en tant que incloses en l'import ofertat.

L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip del Consell Comarcal.

9.3.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga dels treballadors de l'entitat adjudicatària, s'haurà de garantir uns serveis mínims i adequats per a cobrir les necessitat bàsiques de les persones usuàries, segons normativa, i d'acord amb les indicacions i requisits de l'Autoritat laboral competent a Catalunya.

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

Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

9.4.- INFORMACIÓ CONDICIONS DE SUBROGACIÓ EN CONTRACTES DE TREBALL

Si s'estableix l'obligació legal que obligui a l'adjudicatari l'obligació de subrogar com a empleador en determinades relacions laborals, els serveis depenents de l'òrgan de contractació, *(entenc que cal reformular la redacció establint si hi ha o no subrogació ja que és una qüestió legal)* es facilitarà als licitadors, en el propi plec, la informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors al que afecti la subrogació que resulti necessària per permetre una exacta avaluació dels costos laborals que implicarà tal mesura, que s'annexa en els corresponents plecs com a documentació contractual.

DESENA . DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules tècniques, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable.

10.1.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

10.1.1.- En relació a la gestió de l'execució de la prestació del servei CONTRACTE

- Haurà de garantir la comunicació permanent en cas d'emergència, mitjançant telèfon mòbil i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Comarcal.
- Disposar d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb eficiència, eficàcia i qualitat, la prestació d'aquest contracte.
- Posar els mitjans necessaris per assolir els objectius fixats en el pla d'actuació.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis. Posant les mesures de control i seguiment que es requereixin.
- Dissenyar els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el present contracte.
- Dotar al personal d'eines de registre destinades a: seguiment, incidències, canvis, queixes i suggeriments, valoració del servei, (..)
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals.
- Facilitar al/la/s/les coordinador/s/a/es tècnics/ques les Clàusules tècniques i administratives, el projecte presentat en l'oferta i tota aquella normativa d'aplicació que sigui d'obligat compliment en la prestació del SAD.
- Comunicar per escrit al Consell Comarcal la incorporació d'alumnes de pràctiques a la prestació dels serveis.
- Informar al Consell Comarcal del Tarragonès de qualsevol actuació que involucri als usuaris del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.
- Treballar amb el programa de gestió de SAD que determini el CCT. Mantenint actualitzada la informació.
- Dotar a tot el personal dels dispositius telefònics necessaris per tal de fer efectiva la gestió del servei mitjançant signatura biomètrica. Assumint els costos vinculats a l'adquisició i manteniment d'aquells.
- Tota la documentació que es generi en la prestació del servei s'haurà de fer constar la titularitat del Consell Comarcal, juntament amb el logotip del Consell Comarcal del Tarragonès.
- Emissió de la facturació mensual al Consell Comarcal, per mes vençut, especificant el nombre de serveis actius i la identificació del beneficiari i les hores realitzades.
- Emissió de la facturació mensual als usuaris, per mes vençut, de la part corresponent de copagament establerta al decret de resolució o la totalitat del cost en la modalitat de privats.

10.1.2.- En relació a la prestació dels servei

- Prestar el servei d'acord als terminis i condicions establertes en els Plecs, el projecte tècnic de l'empresa adjudicatària i tota la normativa reguladora vigent.
- Admetre qualsevol usuari del servei que el Consell Comarcal li comuniqui.
- Garantir la idoneïtat dels professionals en funció a les especificitats que requereixi la intervenció en cada un dels casos que els hi siguin assignats.
- Realitzar els serveis encomanats per part del Consell Comarcal del Tarragonès, garantint que el servei es realitzi efectivament i d'acord amb el pla de treball establert.
- Informar els/les treballadors/es sobre les característiques dels serveis a prestar d'acord a la informació facilitada pel referent del cas.
- Garantir la màxima estabilitat del personal, per tal de minimitzar els possibles efectes negatius que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per l'/els/les usuari/s/es.
- Facilitar l'execució simultània d'altres serveis d'atenció domiciliària.
- Lliurar al Consell Comarcal els informes de seguiment semestral, la memòria anual i tota aquella informació i/o documentació que li sigui requerida.
- Presentar el dia 1 de cada mes, a mes vençut, i després de realitzar tots els serveis corresponents, la factura per tipologia de servei:
 - * SAD Social: diferenciant hores de TF i hores d'auxiliar i integrador.
 - * SAD DP: diferenciant hores de TF i hores d'auxiliar i integrador.

El compliment del que s'ha establert en aquest plec com a prestació a càrrec del contractista.

10.1.3.- En relació a horaris i incidències

- Ajustar el servei a la data d'inici fixada i als horaris proposats en el pla d'actuació. Si no es pot complir, s'ha d'informar i proposar ajustos que garanteixin el compliment dels objectius fixats, i hagin sigut consensuats per totes les parts.
- En cas que no s'arribi a cap acord es portaran a terme els ajustos que siguin necessaris per tal complir els horaris proposats.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions valorades com a greus o molt greus.
- Comunicar per escrit les incidències que poden ocasionar lesions, perjudicis a tercers i que dificulten l'assoliment dels objectius fixats.
- Comunicar a la persona beneficiària i al professional de referència dels EBAS, de totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són permisos, baixes, suplències, canvis, ... Aquesta comunicació es farà amb la màxima antelació i com a màxim dins de les 24 hores en que s'hagi produït la incidència.

- Iniciar un servei valorat com urgent amb menys de 24h. d'haver rebut la comanda per part del Cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social. Aquest servei es podrà iniciar sense haver-se realitzat la comanda formal, i adjuntar la documentació pertinent. Gestions que es realitzaran en paral·lel i es formalitzaran d'acord als procediments establerts.

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

- Acomplir els horaris establerts en el present plec.

10.1.4.- Obligacions fiscals, laborals i socials

- L'adjudicatari tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social, salut i higiene en el treball, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'adjudicatari o la infracció de les disposicions sobre seguretat, no comportarà cap responsabilitat pel Consell Comarcal del Tarragonès.

Prevenció de riscos

- Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà obligació de l'adjudicatari/a, la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenció en aquesta matèria s'adoptin.

L'adjudicatari/a prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.

- En qualsevol cas, la realització de les tasques incloses en l'objecte del contracte hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Real Decret 171/2001, del 30 de gener, que es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta.

- Prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a, informará al seu equip, adscrit al contracte, de les mesures de seguretat preventives.

- En el termini màxim d'un mes a partir de l'adjudicació, s'haurà de presentar al Consell Comarcal del Tarragonès el pla de prevenció de riscos laborals per a la seva aprovació.

Protecció jurídica del menor

- Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció del menor.

- Així com l'article 13.5 de la Llei Orgànica de protecció jurídica del menor. A tal efecte, prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a haurà de presentar una declaració responsable conforme disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que totes les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte no han estat

condemnades per sentència ferma per algun dels delictes establerts a la normativa. Aquesta declaració haurà de renovar-se sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte i que es trobin en la referida situació.

- El contingut d'aquesta declaració responsable i les certificacions negatives, seran vigents durant la durada del contracte o de la seva pròrroga, sempre que aquest sigui igual o inferior a un any, amb el benentès que si té coneixement d'algun cas de condemna per sentència ferma pels delictes esmentats, està obligat a comunicar aquesta circumstància de manera immediata. Si el contracte té una durada superior a un any, caldrà que torneu a presentar l'esmentada declaració.

Protecció de dades personals

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions del **Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia de Drets Digitals (LOPD i GDD), així com en altres normes vigents o que en el futur puguin promulgar sobre aquesta matèria.**

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades dels usuaris de les disposin, d'acord amb les disposicions legal i reglamentàries vigents.

10.2.- OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL TARRAGONÈS

El Consell Comarcal del Tarragonès, sense perjudici de les obligacions recollides en els Plecs de clàusules administratives i tècniques reguladores del contracte, o les que resultin d'allò previst en la legislació vigent, ostenta les potestats següents:

- El control pressupostari i financer del contracte.
- Dictar ordres i instruccions per garantir el correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei. Per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dissenyar i desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos, i per l'assignació de serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Ordenar la modificació dels indicadors de gestió.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària tota la informació i documentació necessària d'acord als procediments establerts, previ a l'inici del servei.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques o privades i mitjans de comunicació.

El Consell Comarcal del Tarragonès es compromet a:

- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas, que pugi ser objecte de mesures preventives, especialment en cas de malaltia infeccioses i contagioses, malaltia mentals i drogodependència.
- Informar de qualsevol canvi o modificació en els circuits i procediments de treball que afectin a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària.
- Liquidar a l'empresa adjudicatària els serveis prestats, dins dels terminis fixats per la Llei.

ONZENA. INICI DEL CONTRACTE. TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Es preveu a l'inici del contracte un total aproximat de 11.918 hores de SAD actius, corresponent 7.130 hores als municipis de l'Àrea Bàsica del Tarragonès i 4.788 a l'Àrea Bàsica de Vila-seca.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'empresa adjudicatària entrant disposarà d'un màxim de **30 dies** naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. S'ha de realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora i la que resulti adjudicatària. L'empresa entrant i sortint ha de col·laborar en la posada en marxa del servei i assegurar així la continuïtat del mateix sense cap perjudici per l'usuari.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, l'adjudicatari sortint, també està obligat a respectar un nou període transitori per garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones beneficiàries, tornar al Consell Comarcal les dades relatives a les persones usuàries i definir un procediment.

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

La representació externa correspon al Consell Comarcal del Tarragonès.

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades del Consell Comarcal del Tarragonès en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que pugi realitzar l'empresa contractada.

El Consell Comarcal haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

TRETZENA. PROPIETAT DELS TREBALLS

La propietat material dels treballs, els documents i la informació generada i recopilada, serà del Consell Comarcal del Tarragonès. La propietat intel·lectual, d'acord amb el que es preveu a la Llei, serà de l'empresa adjudicatària. Tanmateix, l'empresa adjudicatària no podrà facilitar informació o divulgar els treballs realitzats sense permís del Consell Comarcal del Tarragonès, i sempre fent esment a la seva procedència.

CATORZENA. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei d'ajut a domicili per part de la/les empresa/es adjudicatària/es, trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per les/els professionals de l'empresa que identificarà tres nivells de control:

a) Control de satisfacció de l'usuari:

Que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció del servei. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a1".

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punt).

b) Control d'incidències del servei

Que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei)

Així mateix, per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, i que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b1" (mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència molt greu o greu // i/ó/ 0-3 incidències lleus
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu /i/ ó/ 0-3 incidències greus /i/ó/ 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus /i/ó/ 4-6 incidències greus /i/ó/ 7-9 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus /i/ó/ 7-9 incidències greus /i/ó/ 10-12 incidències lleus
Resultats no tolerables	5 o més incidències molt greus /i/ó/ 10 ó més incidències greus /i/ó/ 13 o més incidències lleus.

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES:

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís a la regidoria responsable d'almenys 4 hores o bé, no cobrir les baixes professionals.
- L'incompliment de l'horari establert del servei (fer menys temps de l'estipulat sense una justificació determinada per situació d'urgència personal o aliena).
- L'acompanyament d'un familiar, d'un amic o d'una persona amb qualsevol altre tipus de relació amb el treballador/a al domicili de l'usuari/a.
- L'existència d'errors repetits en la facturació: incidències no contemplades, facturació de casos de baixa, facturació de serveis no realitzats etc..
- La facturació de casos que estan de baixa del servei.
- La reincidència de dos o més incidències greus en un mateix servei.
- Les actituds, comportaments i/o comentaris que pugui realitzar el treballador/a cap a l'usuari/a/s/es del servei, que extrapoli qualsevol límit professional i/o d'ètica . S'inclouen aquells comentaris que pugui realitzar el treballador/a vers altres usuaris, vulnerant la privacitat i protecció de dades de caràcter personal.
- No atendre/donar resposta a una trucada al telèfon d'empresa d'atenció a urgències

INCIDÈNCIES GREUS:

- La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (superior a la mitja hora respecte a l'horari previst) sense causa justificada.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les tasques i funcions previstes o no fer les hores previstes).
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada pel CCT en el present plec de condicions.
- No facilitar la informació requerida a l'empresa de manera puntual, des de la regidoria responsable.
- No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials.
- Els repetits canvis no justificats, de treballador/a en un mateix cas de manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert en la unitat familiar beneficiària.
- El desconeixement de les tasques, objectius o aspectes rellevants d'un cas per part del personal que realitza una substitució puntual en un cas o bé en la realització d'un servei nou, que denota que l'empresa no ha traspassat adequadament la informació necessària per garantir el compliment del pla de treball. El canvi de professional, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.

- No compliment dels protocols dels servei facilitats pel CCT.
- La no comunicació d'un canvi d'horari i/o de treballador/a de servei als usuaris.
- La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei.
- No haver habilitat el sistema de recollida de fitxatge en un domicili transcorregut un mes des de l'inici del mateix, quan la causa no sigui atribuïble a la persona beneficiària.
- Els canvis de dies/horaris de servei prescrits en usuaris, realitzats directament amb els usuaris per part dels treballadors, amb desconeixement de l'empresa.
- Que els treballadors acceptin la cessió de claus d'un usuari.

INCIDÈNCIES LLEUS:

- La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei (inferior a la mitja hora respecte a l'horari previst).
- La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a d'empresa a les persones responsables del Consell Comarcal per a efectuar un servei.
- La no comunicació prèvia d'una alta d'un/a treballador/a d'empresa a les persones responsables del Consell Comarcal per a efectuar un canvi de la programació del servei.
- Incloure el logotip del Consell Comarcal en l'uniforme/bata per fer el servei i/o no disposar de la Tarja identificativa que han de portar els/les treballadors/es per la realització del servei.

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant el Consell Comarcal podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

El responsable del Consell Comarcal revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

QUINZENA. CRITERIS DE VALORACIÓ

Criteris de valoració segons estableix la LLei de contractació publica art.145.4, annex IV de la mateixa llei.

I. Criteris de valoració no avaluables automàticament (SOBRE B): 49 punts

1. Planificació i coordinació del servei per executar el que dicti el Consell Comarcal.

1. a) Model d'intervenció. Breu memòria amb un màxim de 3 fulls a doble cara que contingui.

SUBCRITERI	PUNTS
☐ 1a.1) Organigrama funcional fins a 1 punt.	
☐ 1a.2) Criteris d'assignació de casos i canvis imprescindibles als professionals en l'àmbit comarcal. ○ Perfil professional. ○ Perfil del cas. ○ Territorialitat. 3, 1 i 1 punt respectivament (són excloents entre sí)	
☐ 1a.3) Mesures definides i comprovades per minimitzar impactes en l'usuari (entre 5 i 20). Fins a 2 punts de forma proporcionals.	
☐ 1a.4) protocol de funcionament intern per la cobertura de baixes de personal (temps mínim d'1 a 24 hores). Fins a 2 punts de forma proporcionals.	
Total criteri 1a Fins a 8 punts	

1.b) Instruments tecnològics per fer el seguiment i coordinacions dels casos. Memòria d'un màxim d'un full a doble cara que contingui:

SUBCRITERI	PUNTS
☐ 1b.1) Telèfon de contacte de l'adjudicatari per atenció d'incidències en dies laborables en un màxim de 3 hores. Fins a 2,5 punts.	
☐ 1b.2) Telèfon de contacte exclusiu per persones usuàries de SAD en dies laborables en horari diürn amb temps de resposta màxim de 2 hores. Fins a 2,5 punts.	
Total criteri 1b Fins a 5 punts.	

Sumatori total criteris 1a i 1b	Fins a 13 punts.
--	------------------

2. Criteris de la prestació i execució del servei

2.a) Eficiència en relació a la prestació i execució dels casos en àmbit comarcal. Memòria amb un màxim de 3 fulls a doble cara.

SUBCRITERI	PUNTS
☐ 2a.1) Protocol i circuit de noves altes (antiguitat mínima d'1 any en l'àmbit comarcal. Fins a 2 punts.	
☐ 2a.2) Capacitat de reacció per iniciar noves altes (inferior a 5 dies naturals). Fins a 2 punts.	
☐ 2a.3) Estratègies de detecció de situacions de risc i informar: circuit, personal, mitjans tècnics i humans. Fins a 2 punts.	
☐ 2a.4) Capacitat de reacció per atendre i iniciar casos d'urgència entre 4 i 24 hores. Fins a 2 punts.	
☐ 2a.5) Circuit i protocol de neteges de xoc coordinades amb el SAD (antiguitat mínima de 6 mesos). Fins a 1 punt.	
☐ 2a.6) Experiència demostrable en casos de SAD socioeducatiu amb figura del integrador social en comarca. Fins a 1 punt.	
☐ 2a.7) Personal per neteges de xoc procedent de centres especials de treball. Fins a 2 punts.	
☐ 2a.8) Oficina amb atenció presencial al ciutadà en la comarca. Fins a 2 punts.	
Total criteri 2a	Fins a 14 punts.

2.b) Mecanismes per identificar, valorar i corregir no conformitats, sistema de recollida de queixes i sistemes per valor la satisfacció dels usuaris. Memòria amb màxim d'un full a doble cara.

SUBCRITERI	PUNTS
☐ 2b.1) Protocol intern aprovat per identificar situacions de risc. Fins a 1 punt.	
☐ 2b.2) Enquestes de satisfacció dels usuaris de forma sistemàtica, superior al establerts als plecs. ☐ Inclou resultat de la memòria de valoració del 2022.	

	Fins a 1 punt.	
Total criteri 2b	Fins a 2 punts.	

Total criteris de la prestació i avaluació del servei		
Sumatori de total criteri 2a i total criteri 2b	Fins a 16 punts.	

3. Criteris d'aspectes relacionats amb el personal

Memòria màxima de 2 fulls a doble cara.

SUBCRITERI	PUNTS
3.1) Composició de la plantilla assignada al consell comarcal: ☐ 3.1a) 80% a amb una jornada mínima de 20 hores setmanals. ☐ 3.1b) 50% de la plantilla al 80% de la jornada sencera. Fins a 1,5 punts respectivament, són excloents entre ells. ☐ 3.1c) Un 80% de la plantilla amb una durada de contracte superior als 12 mesos. Fins a 1,5 punts.	
3.2) Hores de formació anual als treballadors, plans de reciclatge i contingut de la formació. ☐ 3.2.a) >20 hores anuals remunerades. ☐ 3.2.b) < Si són més de 21 hores remunerades. Fins a 1 i 2 punts respectivament, són excloents entre ells.	
☐ 3.3) Pla de formació continuada amb avaluació prèvia de les necessitats. Fins a 1 punt.	
☐ 3.4) Pla d'igualtat LGBTI amb aplicació voluntària. Fins a 1 punt.	
Total criteris relacionats amb el personal	Fins a 7 punts.

Total criteris avaluables sota judici de valor		
Sumatori criteris 1, 2 i 3.	Fins a 36 punts.	

II. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA. FINS A 64 PUNTS (SOBRE C)

1.- Millora del preu del licitador. Fins a 33 punts.

Valoració econòmica preu segons la fórmula.

- Hora de servei atenció a la persona i socioeducatiu (25 punts)
- Hora servei d'ajuda a la llar (8 punts)

Puntuació = puntuació màxima x preu unitari oferta més baixa

2.- Valoració de serveis complementaris obligatoris Fins a 2 punts

a.- **Fons de suport a les contingències:** Provisió econòmica anual que ofereix l'empresa com a fons de contingència destinat a cobrir petites despeses que són necessaris per iniciar un servei catalogat com a urgent

fons de contingència exclusiu per atendre situacions d'urgència imprevista prèviament determinades pel departament de benestar social del consell Amb 0.05 punts per cada 100 € amb un màxim de 2 punts

3.- Valoració de serveis complementaris objecte del contracte fins a 29 punts

En aquest apartat es dóna especial importància al benestar del personal que presta el servei per una banda així com als serveis complementaris que esdevenen necessaris per atendre situacions d'elevada dependència i/o vulnerabilitat per aconseguir un major benestar, tant a la persona com al seu cuidador, i que responen a les descrites al Plec de condicions tècniques a la Clàusula Sisena, apartat Serveis complementaris.

a.- Oferta d'hores de SAD respir gratuïtes realitzades per TF (10 punts) , amb un màxim de 100 hores anuals

Aquestes hores de respir, seran complementaries al servei de SAD ordinari

La puntuació màxima serà per 100 hores i la resta d'ofertes es calcularà de forma proporcional

b.- Oferta d'hores de zelador gratuïtes complementaries als serveis (7 punts), amb un màxim de 50

Nombre d'hores anuals de suport i recolzament a les tasques del professional que presta el servei en el domicili en l'exercici de les transferències i/o mobilitzacions.

La puntuació màxima serà per 50 hores de zelador i la resta d'ofertes es calcularà de forma proporcional

c.- Disposar d'un banc d'ajudes tècniques en servei de préstec gratuït pels usuaris de SAD. (5 punts), amb un màxim de 100 ajudes tècniques gratuïtes anuals

Amb 100 ajudes tècniques anuals seran 5 punts, les quantitats inferiors es valoraran de forma proporcional

d.- Servei de Bugaderia gratuïta pels usuaris de SAD (5 punts)

Amb 100 serveis de bugaderia anuals seran 5 punts, les quantitats inferiors es valoraran de forma proporcional

e.-Oficina d'atenció al públic a la comarca del Tarragonès, obert els dies hàbils, en horari d'atenció al públic de dilluns a divendres (2 punts)

Obertura de dilluns a divendres 5 hores o més dins de l'interval de 9 a 17 hores: 2 punts.

Per a les ofertes que no estableixin 5 o més hores d'horari d'atenció al públic, la puntuació serà inferior als dos punts, i és calcularà establint 0,4 punts per a cada hora completa d'obertura. No es consideraran les fraccions inferiors a l'hora, ni fora de l'horari marcat.

Tarragona, a data de signatura electrònica

DILIGÈNCIA DE LA SECRETARIA

Per fer constar que aquest plec de clàusules administratives particulars que regeix l'adjudicació mitjançant procediment obert harmonitzat i tramitació ordinària, del contracte del servei Teleassistència avançada a Domicili a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Tarragonès, ha estat aprovat, pel Ple del dia 26 de setembre de 2023.

Tarragona, a data de signatura electrònica

El secretari