



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUT A DOMICILI AL MUNICIPI DE TORTOSA

ÍNDEX

- 1. MARC NORMATIU I OBJECTE DEL CONTRACTE.**
- 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI**
 - 2.1 Definició
 - 2.2 Objectius
 - 2.3 Persones destinatàries
- 3. MODALITATS D'ATENCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.**
 - 3.1 Modalitats d'atenció
 - 3.2 Característiques del servei
- 4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.**
 - 4.1 Funcions de l'Ajuntament
 - 4.2 Funcions de l'empresa adjudicatària
- 5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.**
- 6. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT.**
- 7. HORARIS DEL SERVEI.**
- 8. COORDINACIÓ ENTRE EMPRESA ADJUDICATÀRIA I AJUNTAMENT.**
 - 8.1 Coordinació de la gestió del servei
 - 8.2 Coordinació tècnica del servei.
- 9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI.**
- 10. PERSONAL.**
- 11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.**
- 12. RESPONSABILITAT.**
- 13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.**
- 14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.**



1. MARC NORMATIU I OBJECTE DEL CONTRACTE

L'atenció domiciliària és l'atenció social que es presta a una persona i/o unitat de convivència 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.

La cartera de serveis socials defineix el Servei d'atenció domiciliària 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.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

Es tracta, per tant, del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari (amb actuacions de suport personal, suport domèstic i si s'escau ajudes tècniques). És prestat des de la proximitat, integrat amb la resta de serveis domiciliaris i en la pròpia 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. Es presta el servei una vegada els serveis socials municipals han realitzat el diagnòstic social del nucli de convivència i prescriuen la prestació del servei.

2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

2.1 Definició

Servei d'ajut a domicili és el conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis d'ajuda a les persones, realitzat en el seu domicili per un/a professional especialitzat/da: el/la treballador/a familiar.

Servei d'auxiliar de la llar és el servei de neteja, ordre i manteniment de les condicions de la llar que es realitza, per un/a professional al domicili de les persones quan necessiten un reforç per a poder-les realitzar.

2.2 Objectius

La finalitat del **servei d'ajut a domicili** és oferir una atenció integral i personalitzada a les persones amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida en el seu entorn habitual, proporcionant-los-hi atencions assistencials, socioeducatives i habilitadores, tant al domicili com en l'àmbit comunitari per tal de :

- ⇒ Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat, vetllant pel manteniment de la qualitat de vida de les persones ateses i procurant que totes les accions promoguin la seva autonomia i capacitats.
- ⇒ Potenciar els canvis d'actitud que estimulen l'autonomia de les persones, la millora en la integració amb el seu entorn habitual i en les relacions familiars i amb d'altres grups de convivència.
- ⇒ Prevenir situacions de crisi, i de deteriorament de les condicions i de la qualitat de vida a les llars, i donar suport a les persones que tenen al seu càrrec persones dependents
- ⇒ Procurar un nivell d'atenció personal, social, domèstic i tècnic suficient per a permetre a les persones destinatàries del Servei mantenir a casa la major qualitat de vida.

La finalitat del **servei d'auxiliar a la llar** és alleugerar o evitar l'esforç que no poden realitzar algunes persones per a mantenir la neteja del seu domicili



2.3 Persones destinatàries:

Seràn destinatàries de la prestació que dugui a terme el contractista:

- A) Persones en situació de dependència i/o manca d'autonomia personal que per motius físics, psíquics o socials que els cal un suport per atendre les seves necessitats bàsiques i /o relacionals.
- B) Persones en situació de risc social que per manca d'hàbits, habilitats parentals o capacitats d'organització de la família o de la llar, els cal un suport per mantenir o restablir el seu benestar i facilitar la seva relació amb l'entorn, els hàbits d'organització de la llar i d'atenció als membres de la unitat de convivència, especialment dels infants.
- C) Situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixen un suport assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària.

El reconeixement de la condició de persona destinatària correspon als serveis socials municipals, els quals fixaran en un pla de treball, les actuacions de la intervenció a realitzar.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària del contracte, el llistat de persones destinatàries del servei d'ajut a domicili, amb les tasques, la periodicitat i la dedicació temporal assignades. Tot això, sense perjudici de la possibilitat posterior d'ampliació o reducció de persones destinatàries, com també de modificació de les

tasques i dedicació assignades a cada cas, la qual cosa serà decidida lliurement i determinada des dels serveis socials municipals.

L'empresa adjudicatària contactarà amb la persona beneficiària del servei en un màxim de 72 hores des de la recepció de la sol·licitud. El servei s'ha d'iniciar abans de 5 dies laborables a partir de la recepció de la sol·licitud.

Els casos que siguin valorats com a urgents pel personal de referència s'iniciaran com a màxim 24 hores després de la recepció de la sol·licitud.

Abans de l'inici d'un servei, per procediment regular, la persona rebrà la visita conjunta de la coordinadora tècnica i de la treballadora d'atenció directa. Abans de començar un nou servei, se signarà l'acord de prestació i se'n lliurarà una còpia a la persona destinatària del servei. Si l'Ajuntament no té accés a l'acord de prestació, se li farà arribar una altra còpia en un màxim de 7 dies.

Un cop iniciat el servei i en un màxim de 15 dies, el/la coordinador/a tècnic/ca, contactarà amb la beneficiària del servei i amb la treballadora d'atenció directa per tal de valorar l'adaptació del servei a les seves necessitats i expectatives.

3. MODALITATS D'ATENCIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

3.1 Modalitats d'atenció

El servei d'ajuda domiciliària s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de la persona destinatària del servei. Les característiques del servei es definiran al pla de treball, vindran determinades per la valoració realitzada pels serveis socials municipals i condicionaran els objectius del pla d'atenció.

La provisió del SAD pel contractista estarà diferenciada, d'acord amb la planificació efectuada pels serveis socials municipals, en les següents modalitats:

1.- *Suport Assistencial* : aquesta modalitat va adreçada a persones de qualsevol edat que, per manca o pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, tenen necessitat d'assistència i ajut per a realitzar les activitats bàsiques de la vida diària.

Les activitats pròpies d'aquesta modalitat possibiliten el desenvolupament de la vida quotidiana i estan relacionades amb l'atenció directa a la persona, amb l'atenció del domicili i amb d'altres tasques relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior.



2.- *Suport Socioeducatiu*: aquesta modalitat va adreçada a persones que necessiten adquirir o reforçar les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixes, dels familiars al seu càrrec o de mantenir i/o gestionar correctament la llar. Les activitats pròpies d'aquesta modalitat se centren, d'acord amb les característiques de les persones destinatàries, en l'adquisició, la recuperació i la millora d'hàbits socials, personals, i familiars o de convivència

3.2 Característiques del servei

a) Atenció i suport a la persona, a la família o unitat de convivència: es dirigeix fonamentalment a la cura de les persones, de la llar i a promoure la integració en el seu entorn. Els i les professionals d'atenció i suport realitzen –amb responsabilitat i iniciativa, sota la supervisió de la coordinació- la intervenció directa de l'atenció integral de la persona atesa, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

La intervenció es pot donar a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

Els perfils professionals d'atenció directa a la persona que realitzen aquest tipus d'atenció són els de: treballador/ora familiar – tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària -auxiliar d'ajuda a domicili o altra titulació que marqui la legislació vigent; Específicament, en l'atenció a la gent gran, es contemplarà la titulació reconeguda per la Generalitat de Catalunya, d'Auxiliar de Geriatria.

Funcions

Assistencial: és la realització de totes aquelles activitats en el domicili, d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana. Aquesta funció es concreta en les següents activitats:

- ⇒ Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i control de la medicació.
- ⇒ Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: vigilància i manteniment de l'ordre de la llar i manteniment de la neteja de la llar.
- ⇒ Compra, preparació d'aliments, ajuda en l'administració econòmica de la casa.
- ⇒ Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

Educativa: el/la treballador/a familiar ha de conèixer les característiques de la persona destinatària del servei no només per a atendre les seves necessitats assistencials; ha de saber educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que facilitin a la família o a la persona sola el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permetin continuar en el seu domicili.

- ⇒ Les activitats es dirigiran a treballar i potenciar relacions familiars i socials positives per a aconseguir una bona integració o reintegració social.

Preventiva: consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'un deteriorament personal progressiu o de possibles internaments.

Les activitats que concreten aquesta funció són:

- ⇒ Observació per a detectar l'aparició d'altres símptomes no detectats per l'equip en l'inici de la intervenció social. Descripció i comunicació d'aquests símptomes, afavorint les intervencions professionals adequades al problema.

Cap d'aquestes funcions es realitza d'una manera individualitzada, sinó que totes estan interrelacionades.

En el cas de l'Auxiliar de geriatria en domicili, titulació reconeguda per la Generalitat de Catalunya, per a serveis destinats a persones grans amb dificultats diverses, la vessant Educativa i preventiva inclou activitats com:



Acció Social.

- ⇒ motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, excursions, etc.)
- ⇒ estimulació de les capacitats de la persona per ralentir el seu deteriorament i potenciar la seva autonomia personal
- ⇒ escoltar la persona de manera activa per a detectar possibles problemes no detectats.

b) Acompanyaments fora de la llar: el servei d'acompanyaments periòdics o esporàdics va destinat a permetre que la persona mantingui el màxim de temps possible el contacte amb el seu entorn i sigui responsable directa de les gestions que l'afecten.

c) Cura de la llar: Es el servei de suport realitzat per professionals d'atenció domèstica (auxiliars de la llar), sempre sota supervisió de professionals que intervenen en el cas, destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene l'habitatge de la persona atesa i les seves pertinences. En funció dels objectius proposats en cada cas, aquest servei podrà incloure les següents **activitats o tasques** :

- ⇒ Ajuda o neteja de l'habitatge i al seu manteniment higiènic i salubre.
- ⇒ Rentat i cura de la roba.
- ⇒ Suport a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica.

La persona destinatària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs, que en qualsevol cas correran al seu càrrec. Si en aquest sentit es produeix alguna mancança, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària informar-ne a l'Ajuntament, però la falta dels utensilis i productes necessaris en el domicili no pot ser causa de la no realització del servei.

d) Neteja de xoc : Servei de neteges extraordinàries a realitzar amb baixa periodicitat, destinades a preparar un domicili que es trobi en condicions precàries de salubritat, a fi de poder iniciar la intervenció o bé a complementar el manteniment quotidià de l'habitatge. El personal no realitzarà activitats que suposin desinfectació, desinsectació o desenrunament.

Les titulacions per a la realització dels serveis inclosos en els apartats c) i d) podran ser les d'auxiliar de neteja d'ajuda a domicili o qualsevol altra que estableixi el conveni d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

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

- ⇒ Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del servei.
- ⇒ Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització
- ⇒ Les neteges de caràcter extraordinari no proposades al pla de treball, ni la neteja d'escaleres veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- ⇒ Totes aquelles tasques que no s'hagin establert en el pla de treball

En tots els serveis descrits és funció dels i les professionals que intervenen en el domicili la observació, la detecció i la informació de possibles situacions de risc en l'entorn material i/o social al voltant de la persona atesa perquè poden afectar les seves necessitats i/o les del cuidador/a.

La unitat de mesura d'aquests 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 preu hora inclou totes les despeses de formació, coordinació amb altres serveis, supervisió, transport fins el domicili de la persona beneficiària i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.

L'adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i perquè puguin atendre les diferents tipologies de persones ateses i les seves problemàtiques.



4. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1 Funcions de l'Ajuntament.

L'Ajuntament, mitjançant els serveis socials municipals, es reserva les següents funcions:

- ⇒ Planificar globalment l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i drets d'accés i de prestació.
- ⇒ Atendre les possibles persones beneficiàries, identificar les necessitats, valorar i prescriure el servei a cada persona, plantejant els objectius de treball i la definició de les tasques a realitzar
- ⇒ Determinar la modalitat dels Servei a prestar, la intensitat i les característiques específiques de la comanda
- ⇒ La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos a prestar el servei i de les tasques a desenvolupar, d'acord amb el pla de treball d'atenció al domicili
- ⇒ L'aprovació de la prestació del servei, la data d'inici i de les possibles modificacions d'horari, intensitat, tasques i durada del servei.
- ⇒ L'establiment dels protocols i formats d'intercanvi d'informació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, necessaris per assegurar l'ús i compliment de les dades requerides pels sistemes d'informació.
- ⇒ La interlocució amb l'empresa que presta el servei, per marcar els criteris i fer-ne el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció.
- ⇒ El control pressupostari, de la facturació mensual i de l'abonament de les factures.
- ⇒ Facilitar els indicadors de gestió, d'activitat i control pressupostaris necessaris pel control i seguiment òptim del servei
- ⇒ L'establiment dels preus públics del servei.

4.2 Funcions a càrrec de l'empresa adjudicatària

Per la seva part, el/la contractista haurà de dur a terme les següents funcions:

- ⇒ Prestar el servei assignat pels serveis socials, amb les tasques, la intensitat i la dedicació temporal establerta, garantint que es realitza efectivament i d'acord amb tot allò establert per l'Ajuntament
- ⇒ Realitzar visites al domicili de la persona beneficiària del servei
- ⇒ Proposar horaris d'atenció alternatius als sol·licitats segons la disponibilitat de recursos o proposar ajustos sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària.
- ⇒ Comunicar les incidències del servei que impliquen una valoració dels serveis socials municipals durant les 24 hores posteriors al seu coneixement. Si la incidència comporta una situació de risc en el domicili haurà de ser immediatament comunicada. La resta de comunicacions es faran al voltant dels 3 dies anteriors o posteriors al fet, indicant la data del darrer dia en què s'ha prestat el servei.
- ⇒ Comunicar de forma immediata a l'Ajuntament qualsevol incidència provocada per l'absència de la persona beneficiària del domicili, si un cop seguit el protocol previst no s'ha pogut identificar la causa de l'absència
- ⇒ Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- ⇒ Realitzar el preavís a la persona beneficiària i als serveis socials, de canvis d'horari o de professional assignat, abans de l'inici del servei.
- ⇒ Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències en els sistemes d'informació.
- ⇒ Mantenir puntualment informat a l'Ajuntament del número, nom, i serveis assignats al personal en actiu i realitzar els informes amb la periodicitat que el contracte estableix.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA:

L'adjudicatari haurà d'assumir les obligacions següents:

- ⇒ Facilitar al personal tècnic/a còpia del present plec i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca
- ⇒ Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- ⇒ Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte



Acció Social.

- ⇒ Informar als/les treballadors/es sobre les característiques dels serveis a prestar d'acord amb la informació facilitada per l'Ajuntament.
- ⇒ Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals per informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència en la prestació del servei
- ⇒ Comunicar per escrit a les persones responsables municipals, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- ⇒ Mantenir actualitzat el registre d'incidències del servei
- ⇒ Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats. En el marc de la relació social i sanitària que es pugui establir al voltant del cas, especial rellevància tindrà informar de qualsevol incidència relacionada amb la salut de les persones ateses.
- ⇒ Facilitar l'accés al seu sistema d'informació al personal autoritzat de l'Ajuntament de Tortosa per tal que pugui consultar en tot moment les dades relatives al servei objecte de licitació, amb la finalitat que això permeti configurar una eina de comunicació i treball entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament. L'empresa serà responsable d'actualitzar les dades referides a les persones ateses i als serveis relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació establerts.
- ⇒ Facilitar mensualment una relació detallada per domicili i/o persona beneficiària del nombre de dies i serveis prestats en relació amb el pla mensual de treball i amb les possibles incidències i el preu del servei, segons model facilitat per l'Ajuntament.
- ⇒ Subministrar a l'Ajuntament, en la forma i en la periodicitat que es determini, la informació necessària per mantenir puntualment actualitzats els sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- ⇒ Observar les obligacions que deriven d'aquest Plec, del Plec de clàusules administratives i del contracte, no incloses en aquesta llista.

6. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

1. L'Ajuntament, a més de les potestats que es recullen al plec de clàusules administratives particulars del contracte i de les previstes a la legislació vigent, ostentarà les següents:

- ⇒ Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- ⇒ Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- ⇒ Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- ⇒ Elaborar i facilitar protocols que s'utilitzaran per la correcta prestació dels serveis.
- ⇒ Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, per a mantenir o restablir la qualitat de la prestació, o per imposar les correccions pertinents.
- ⇒ Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- ⇒ Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent

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

- ⇒ Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions i en el contracte.
- ⇒ Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- ⇒ Subministrar la informació i la documentació necessària de cada cas.
- ⇒ Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- ⇒ Informar de les modificacions que puguin haver en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació dels serveis.
- ⇒ Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec i en el contracte



7. HORARI DEL SERVEI

Servei d'ajuda a domicili: La franja horària en que cal garantir atenció a les persones usuàries en el servei de cura personal serà entre les 8.00h. i les 21.00h. dels dies laborables. Els horaris s'ajustaran en la mesura del possible, a les necessitats de les persones ateses i els determinaran els serveis socials municipals.

Amb caràcter excepcional, podrà establir-se la prestació del servei en dies no laborables i festius. En aquest cas, l'empresa no estarà obligada a garantir l'atenció per la mateixa persona que realitzi el servei de dilluns a divendres.

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

Servei d'auxiliar a la llar: La franja horària en que cal garantir atenció a les persones usuàries és de 9 a 18 hores i en dies feiners.

El/la tècnic/a municipal indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la prestació del servei. No obstant això, podran establir-se horaris tancats o franges horàries d'atenció davant de situacions on per causes motivades el servei s'hagi de prestar segons els requeriments expressats.

8. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

L'empresa que en resulti adjudicatària de la prestació del servei, contractarà i comunicarà a l'Ajuntament de Tortosa, les persones que, amb dedicació suficient, realitzen la coordinació, la planificació, el suport administratiu, l'avaluació i el control dels serveis prestats a les persones beneficiàries del servei i de l'equip de treball, especificant funcions detallades de cadascuna d'elles.

8.1. Coordinació de gestió del servei

L'adjudicatària designarà una persona per a coordinar la gestió del servei i garantir la planificació dels serveis i dels i les professionals. Tanmateix, coordinarà la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball i avaluarà i controlarà la qualitat del servei prestat.

Funcions:

- ⇒ Organitzar els serveis.
- ⇒ Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores.
- ⇒ Realitzar la comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa, a les persones beneficiàries del servei i als serveis socials municipals
- ⇒ Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...).
- ⇒ La comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa a l'Ajuntament, a les persones beneficiàries del servei i altres persones interessades.
- ⇒ Realitzar la previsió i planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals del personal d'atenció directa.
- ⇒ Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- ⇒ Informar als Serveis Socials municipals de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- ⇒ Comunicar a la direcció de l'empresa totes les incidències produïdes.
- ⇒ Realitzar coordinacions de grup en conjunt amb els/les coordinadors/ores tècnics/iques, treballadors/ores familiars, auxiliars de geriatría en domicili, auxiliars de neteja.
- ⇒ Realitzar la facturació i els albarans.
- ⇒ Realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatría en domicili i dels i les auxiliars de neteja i la introducció de dades a l'aplicatiu de registre d'altres, baixes, modificacions i incidències.

Titulació : Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció sociosanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili)



8.2. Coordinació tècnica del servei.

L'adjudicatària designarà una persona per a la coordinació tècnica del servei, amb formació i experiència relacionada amb el lloc a ocupar, per tal de garantir la coordinació i planificació dels serveis de les persones beneficiàries i el recolzament tècnic a treballadors/ores familiars. Fomentarà i establirà els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball i avaluarà i controlarà la qualitat del servei prestat.

Per al seguiment dels serveis que es prestin a cada domicili, el/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa haurà d'establir un seguiment dels casos atesos amb la persona referent o que designi l'Ajuntament de Tortosa i amb la freqüència que correspongui a cada cas. En els casos en què la complexitat ho justifiqui es podrà convocar altres professionals relacionats amb el cas.

Els/les treballadors/es familiars/auxiliars de la llar comunicaran a l'empresa adjudicatària, per al seu coneixement, les incidències que es produeixin en la persona, el domicili o l'entorn de la persona atesa, així com aquelles que impedeixin o afectin la realització del servei el dia i hora acordat. La comunicació es farà de manera immediata i dins l'horari del servei. Les incidències les faran constar també en els fulls de seguiment de cada cas.

Funcions:

- ⇒ Presentar als usuaris, a l'inici de la intervenció, les persones que prestaran el servei al domicili i la signatura de l'acord de prestació.
- ⇒ Adequar al màxim possible, el perfil del/la professional d'atenció directa a la persona destinatària del servei.
- ⇒ Relacionar-se amb la família de la persona atesa i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- ⇒ Conèixer el pla de treball de la persona beneficiària del servei, i l'evolució del cas; detectar noves necessitats a partir del seguiment realitzat amb les treballadores d'atenció directa i amb les visites i trucades al domicili; elaborar els informes incloent la cobertura del servei previst, el registre i motius d'incidències, el personal que ha prestat el servei i les propostes de millora.
- ⇒ Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- ⇒ Dirigir, coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona per part dels professionals d'atenció directa.
- ⇒ Realitzar reunions de seguiment amb el personal d'atenció al domicili, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- ⇒ Avaluar l'evolució dels casos i proposar, si fos necessari, noves valoracions en base a la informació recollida
- ⇒ Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques dels serveis prestats en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- ⇒ Resoldre les incidències tècniques.
- ⇒ Realitzar coordinacions amb el director/a de Serveis Socials o persona designada, inclosos els temes de caire administratiu
- ⇒ Realitzar coordinacions tant de grup com individuals amb el personal relacionat amb la intervenció directa.
- ⇒ Detectar les necessitats formatives i de suport dels/les professionals d'atenció directa.
- ⇒ Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/ora que farà el servei.
- ⇒ Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/ora tècnic/ica, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències.
- ⇒ Gestionar les incidències dels usuaris del servei i realitzar informes socials dels casos i altres documents relacionats.
- ⇒ Portar a terme els procediments tècnics realitzats per l'empresa.

Titulació: Els i les professionals adscrits a aquesta categoria hauran de disposar de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.



9. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària com a base de la prestació del servei facilitant a més, informació entenedora sobre els telèfons i els mitjans d'atenció per a atendre consultes i incidències.

- ⇒ L'adjudicatària haurà d'informar expressament a l'ajuntament, mitjançant correu electrònic, en el termini de temps més breu possible, qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.
- ⇒ L'empresa i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.
- ⇒ L'empresa i el seu personal hauran de realitzar les seves funcions cap a les persones amb els requisits inexcusables de confidencialitat, honestedat, dignitat i respecte, amb les regles de bona fe i diligència i evitant qualsevol tipus de tracte discriminatori per raó de condició personal i social, de religió o d'ètnia.
- ⇒ L'empresa prohibirà que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària entri en el domicili del/la usuari/a del servei si aquesta persona no està present.
- ⇒ L'empresa prohibirà que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica de la persona beneficiària del servei.
- ⇒ El/la coordinador/a tècnic/a informará a la persona beneficiària de la prestació i al seu entorn sobre les característiques del servei que se li prestarà i quina és la seva funció pel que fa al seguiment i evolució del cas, a les consultes relatives a modificacions de la seva situació personal, o a les incidències en la prestació del servei.
- ⇒ En cap cas es prestarà el servei si l'usuari que el té assignat no està present al domicili durant l'horari de prestació del servei.
- ⇒ Aniran a càrrec de la persona beneficiària les despeses derivades dels serveis d'acompanyament fixats en el pla de treball, quan es produeixin per gestions del seu interès. L'empresa haurà de comunicar la realització d'aquests serveis.
- ⇒ Si durant la prestació del servei alguna qüestió sobrevinguda posa en risc la persona atesa, no es podrà abandonar l'atenció fins que no s'hagin activat els recursos necessaris per a garantir la seva seguretat.
- ⇒ L'empresa donarà resposta per escrit i en un màxim de 7 dies, a qualsevol queixa, suggeriment o reclamació plantejada per les beneficiàries del servei. Tanmateix, tindrà un registre de queixes i suggeriments amb la resposta i l'actuació realitzada.
- ⇒ L'empresa haurà de respondre la totalitat de les trucades rebudes i dels missatges enviats per part de les persones beneficiàries del servei.

10. PERSONAL

El SAD requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per a garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació del servei. L'adjudicatària ha de disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

A l'inici del contracte, l'adjudicatària haurà de presentar una relació de les persones que executaran les prestacions. El personal ha de tenir la titulació específica per desenvolupar les seves funcions, establerta en el plec tècnic, en el conveni col·lectiu o en les normatives vigents.

L'adjudicatària vetllarà per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones ateses. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al/la professional substitut/a les dades i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. Els canvis, siguin per suplència o per necessitats del servei, no eximeixen de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos als què tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

Qualsevol substitució o modificació del personal que presta els serveis i de qui els coordina haurà de comunicar-se a l'ajuntament. L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis a l'Ajuntament i a la persona usuària afectada, amb la finalitat d'evitar negligències en la prestació del servei.



Per tal d'assegurar la relació entre el personal de l'àrea de coordinació i l'Ajuntament de Tortosa, l'empresa haurà de garantir que almenys el 80% de la jornada de treball es realitzi durant els matins, de dilluns a divendres. Tanmateix, haurà de facilitar un número de telèfon mòbil del/la coordinador/a tècnica a fi de millorar els sistemes de localització i comunicació en el municipi.

Corresponen a l'empresa adjudicatària i al seu càrrec econòmic, les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. L'empresa adjudicatària comunicarà anualment el pla de formació previst, adreçat a la formació contínua de professionals i informarà dels cursos realitzats, hores de formació i assistència, dades que seran incloses a la fitxa de professionals del servei, d'acord amb el model facilitat per l'Ajuntament.

El pla de formació ha d'incloure formació específica en la intervenció amb famílies, infància, situacions de risc social, salut mental, atenció a persones amb discapacitat, els maltractaments en la família, a la infància i a les persones gran, acompanyament a la mort.

La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats per tal d'adaptar-se a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses.

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària proporcionar als seus treballadors/es els equips de Protecció Individual: guants, mascareta o altre material quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili. Tanmateix haurà d'uniformar pel seu compte tot personal d'atenció directa a l'usuari/a, durant les hores en que es presti el servei, amb uniforme apropiat per a la feina.

En el supòsit de vaga legal l'empresa haurà de mantenir informat de forma permanent al departament de les incidències i desenvolupament de la vaga. Una vegada finalitzada, haurà de presentar un informe indicant els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar, a efectes de valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga.

11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar la informació sol·licitada per l'Ajuntament relativa als serveis prestats. Tanmateix, s'establiran reunions de seguiment periòdiques per tal de revisar les demandes, el funcionament ordinari i les incidències que s'hagin produït, les quals quedaran registrades en l'aplicatiu que es designi.

El Pla de seguiment i avaluació del servei requerirà de l'adjudicatària presentar un informe-recull amb la valoració dels casos atesos, l'actuació del personal, la qualitat del treball i de l'organització i els resultats obtinguts. El contingut d'aquest recull seguirà les indicacions i la freqüència establerta per l'Ajuntament. Tanmateix, l'empresa presentarà una memòria anual d'activitat relacionada amb els usuaris atesos i amb els mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat seguirà les indicacions de l'Ajuntament.

12. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir al compliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels/les seus/les treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats. Per tal de fer front a possibles conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre pels danys i/o perjudicis materials i/o immaterials i les seves conseqüències, el contractista s'obliga a subscriure i tenir vigent en tot moment i al corrent de pagament en relació amb les primes corresponents, una assegurança de responsabilitat civil, amb independència de les exigibles pel conveni d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.



L'adjudicatària haurà d'oferir un sistema de custòdia de les claus del domicili a les persones usuàries quan aquestes li sol·liciten o la referent municipal del cas en valora la conveniència, amb la conformitat prèvia i per escrit de la responsable del contracte. L'empresa disposarà d'un protocol de custòdia de claus que inclourà el model d'autorització de cessió de claus i que haurà de signar juntament amb la persona beneficiària del servei. Haurà de lliurar una còpia d'aquest document d'autorització i en acabar el servei, l'empresa retornarà les claus a la persona designada en l'escrit. El document de devolució, signat, es farà arribar al/la referent municipal del cas.

La custòdia de claus ha de garantir l'entrada immediata al domicili en situacions d'emergència.

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

1. La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques i/o privades com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament.
2. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones beneficiàries de la prestació del servei que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
3. En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària.

14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.

Al finalitzar el contracte, si s'efectua una adjudicació del servei a una altra empresa, l'actual adjudicatària efectuarà el traspàs del servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional, respectant un període de deu dies previs a l'inici de la nova prestació durant els quals efectuaran el traspàs dels casos que estiguin portant a la nova adjudicatària.

Per tal de garantir la continuïtat de l'atenció, l'adjudicatària sortint traspassarà la planificació dels serveis a realitzar al conjunt de beneficiàries de la prestació, així com tots els continguts dels expedients de les persones a atendre, inclosos els plans de treball, els informes de seguiment i el conjunt d'incidències registrades durant la prestació del servei.

Tanmateix, tornarà a l'Ajuntament les dades de les persones usuàries i li comunicarà el procediment i l'efectivitat del retorn de totes les claus que disposi dels domicilis atesos.

La possible adscripció de personal en les empreses de servei d'ajut a domicili se regularà segons allò previst al Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya vigent.

La cap del Departament,