



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ I L'ADMINISTRACIÓ DEL CENTRE DE DIA DE GENT GRAN MUNICIPAL, MITJANÇANT CONTRACTE DE SERVEIS. (Exp. 2484/2022).

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST	4
CLÀUSULA 4. DEFINICIÓ DEL SERVEI DE CENTRE DE DIA	5
CLÀUSULA 5. OBJECTIUS	5
CLÀUSULA 6. SERVEIS QUE ES PRESTEN AL CENTRE DE DIA	5
6.1 ATENCIÓ PERSONAL	5
6.2 ATENCIÓ SOCIAL	5
6.3 SERVEIS GENERALS:	6
CLÀUSULA 7. DESTINATARIS DELS SERVEIS	6
CLÀUSULA 8. DESCRIPCIÓ DE L'EDIFICI ON S'UBICA EL CENTRE DE DIA .	6
CLÀUSULA 9. VIES D'ACCÉS AL CENTRE DE DIA D'ALCOVER	7
CLÀUSULA 10. TIPUS DE PLAÇA DE CENTRE DE DIA SEGONS LES HORES D'ATENCIÓ	8
CLÀUSULA 11. PRINCIPIS I MODEL D'ATENCIÓ	8
11.1 PRINCIPIS	8
11.2 MODEL D'ATENCIÓ	9
CLÀUSULA 12. ELEMENTS METODOLÒGICS BÀSICS	10
CLÀUSULA 13. PROGRAMES DEL CENTRE DE DIA	19
13.1 PROGRAMA ANUAL D'ACTIVITATS	20
CLÀUSULA 14. SERVEIS	21
14.1 ÀMBIT D'ATENCIÓ GENERAL	21
14.2 ÀMBIT D'ATENCIÓ SOCIAL I FAMILIAR	24
14.3 ATENCIÓ A LA SALUT	25



14.4 ATENCIÓ PERSONAL	26
14.5 SERVEI DE TRANSPORT ADAPTAT	27
CLÀUSULA 15. RECURSOS HUMANS	28
15.1 OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL	28
15.2 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	28
15.3 PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS	29
15.4 UNIFORMITAT	29
15.5 IDENTIFICACIÓ	29
15.6 PERSONAL NECESSARI	29
15.7 FORMACIÓ DEL PERSONAL	30
15.8 LA FORMACIÓ BÀSICA D'ACCÉS DELS PROFESSIONALS	30
15.9 LA FORMACIÓ ESPECÍFICA	30
15.10 LA FORMACIÓ CONTINUA	31
CLÀUSULA 16. REQUERIMENTS MÍNIMS OBLIGATORIS DE PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA I FUNCIONS	32
16.1 DIRECCIÓ TÈCNICA.	32
16.2 RESPONSABLE HIGIÈNIC-SANITARI	33
16.3 FUNCIONS I REQUERIMENTS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DIRECTA	34
CLÀUSULA 17. SISTEMA DE QUALITAT	37
17.1 REQUERIMENTS GENERALS DE QUALITAT	37
17.2 REGISTRES DOCUMENTALS DE L'ACTIVITAT	39
17.3 SISTEMES DE CONTROL I MILLORA DE LA QUALITAT	40
CLÀUSULA 18. SISTEMA DE RECOLLIDA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS:	40
CLÀUSULA 19. RELACIONS ENTRE PERSONES USUÀRIES, FAMILIARS I COMUNITAT	42
19.1 DRETS DE LA PERSONA USUÀRIA I DELS SEUS FAMILIARS	42
CLÀUSULA 20. GESTIÓ DE L'EQUIPAMENT: ORGANITZACIÓ	44
20.1 GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS	44
20.2 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS	45
20.3 GESTIÓ DE LA NETEJA I HIGIENE DEL CENTRE	46
20.4 GESTIÓ DE DEIXALLES	46
CLÀUSULA 21. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT D'ALCOVER	47
CLÀUSULA 22. OBLIGACIONS TÈCNIQUES DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA	47
CLÀUSULA 23. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT D'ALCOVER	48



<u>CLÀUSULA 24. APORTACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES</u>	<u>49</u>
<u>CLÀUSULA 25. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE</u>	<u>51</u>
<u>CLÀUSULA 26. GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ DEL CENTRE</u>	<u>51</u>
<u>CLÀUSULA 27. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS</u>	<u>52</u>



CLÀUSULA 1. Introducció i contextualització

L'Ajuntament d'Alcover és el titular d'un servei de centre de dia per a persones grans que compta amb 40 places, de les que 20 són públiques i la resta privades; el centre està acreditat pel Departament de Drets Socials de la Generalitat tant com a col·laborador en la prestació de places públiques com per atendre persones beneficiàries de la prestació econòmica vinculada al servei des de la vessant privada..

L'Ajuntament disposa d'un equipament construït específicament per al desenvolupament d'aquest servei.

El servei d'atenció diürna per a persones grans es tracta d'un servei contemplat i definit en la cartera de serveis socials de la Generalitat de Catalunya, regulada pel Decret 142/2010 d'onze d'Octubre d'aprovació de la cartera de serveis socials 2010-2011.

CLÀUSULA 2. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la gestió, el funcionament i l'administració del centre de dia municipal, situat al carrer Fonts del Glorieta, 1-A d'Alcover, de conformitat amb el plec de clàusules administratives i el plec de prescripcions tècniques i d'acord amb l'article 10 del Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic; aquest equipament disposa actualment de 40 places.

El contracte inclou la prestació de serveis professionals propis del Centre de Dia; els materials necessaris per al seu desenvolupament; i els subministraments anuals d'aigua, llum i gas de l'edifici.

Aquest contracte es regirà per la normativa Estatal, de la Generalitat i de la Unió Europea. Es tindrà en compte de manera especial, el compliment de la legislació de Serveis Socials.

- Llei 12/2007, d'11 d'Octubre, de Serveis Socials.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'Autonomia personal i Atenció a les persones amb dependència.
- Decret 142/2010 de l'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011
- Ordre ASC/32/2008, de 23 de gener, de convocatòria per l'any 2008 per a l'acreditació d'entitats col·laboradores de diversos programes en l'àmbit de serveis socials
- Reial decret 174/2011, d'11 de febrer, que aprova el barem de valoració de la situació de dependència establert per la Llei 39/2006, de 14/12, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència.

CLÀUSULA 3. Descripció de l'objecte i abast

L'àmbit de gestió el constitueix el servei d'atenció diürna prestat des del Centre de Dia per a persones grans d'Alcover en la seva globalitat.

El centre disposa de 40 places de les que 20 es presten en règim de col·laboració amb el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya (places públiques) i 20



places són de règim privat i tenen l'acreditació per Prestació econòmica vinculada al servei (PEV) prevista a la Llei 39/2006, de 14 de desembre,

CLÀUSULA 4. Definició del servei de centre de dia

El Centre de Dia per a les persones grans es defineix a la Cartera de Serveis Socials (Decret 142/2010) com un servei d'acolliment diürn que dona suport a les persones grans que necessiten organització, supervisió i assistència en les activitats de la vida diària i complementen l'atenció pròpia en l'entorn familiar.

El servei del centre de dia cobreix, des de l'enfoc bio-psico-social, les necessitats d'assessorament, prevenció, rehabilitació i orientació per a la promoció de l'autonomia personal, de la persona gran, fent una atenció de rehabilitació o atenció assistencial i personal.

El centre de dia estarà obert tots els dies de l'any, 365 dies, amb un horari diari de 8:30 a 19:00 de dilluns a divendres i de 9 a 18:00 els dissabtes, diumenges i festius.

CLÀUSULA 5. Objectius

Els objectius del centre de dia són:

- Oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció de les persones.
- Afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social.
- Mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar el major temps possible i en les millors condicions.
- Proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

CLÀUSULA 6. Serveis que es presten al centre de dia

El servei objecte d'aquest procediment per al centre de dia es concreta, entre d'altres, en les prestacions i actuacions següents:

6.1 Atenció personal

Compren:

- Assistència i suport per a la realització de les activitats de la vida diària.
- Servei d'higiene i cura personal.
- Tallers d'estimulació cognitiva.
- Seguiment i prevenció de les alteracions de la salut.
- Tallers de readaptació funcional i social.
- Recuperació d'hàbits d'autonomia
- Fisioteràpia.
- Podologia

6.2 Atenció social

Compren:

- Animació sociocultural



- Acolliment i convivència
- Atenció individualitzada
- Atenció a les famílies i cuidadors, acompanyament al dol
- Ingress de Respir Familiar
- Activitats d'intercanvi intergeneracional

6.3 Serveis generals:

Compren:

- Servei de menjador
- Servei de transport adaptat

Pel que fa a l'alimentació, el centre disposa únicament d'un espai d'office que permet preparar l'emplatament dels àpats, però no en permet l'elaboració; pel que aquest servei ha de ser prestat mitjançant un servei de càtering.

CLÀUSULA 7. Destinataris dels serveis

Persones grans, en situació de dependència, que necessiten supervisió i suport per dur a terme les necessitats bàsiques de la vida diària i amb necessitat de rebre una atenció complementària a l'atenció rebuda en el seu entorn socio-familiar.

Totes les persones que accedeixin al centre de dia, ho faran havent estat valorades segons el barem de valoració de grau i nivell de dependència, que estableix el Reial Decret 504/2007, i havent pactat el poder gaudir d'un servei de centre de dia en el programa individual d'atenció (PIA), elaborat pels serveis socials bàsics de referència i aprovat per la Generalitat de Catalunya.

CLÀUSULA 8. Descripció de l'edifici on s'ubica el centre de dia .

L'equipament està configurat de la manera següent:

1. Planta baixa: disposa d'una superfície útil de 227,80 m² que es divideixen en tres tipus d'espais:
 - a. Espais d'usos generals: una sala de tractament de 65,7m² amb sortida al porxo, un despatx/sala de reunions de 19 m² amb accés directe des del porxo , espais per als vestidors del personal (per a dones i homes), arxiu i magatzem de roba bruta i roba neta.
 - b. Espais d'instal·lacions: en aquest bloc d'espais s'hi inclouen els espais destinats als serveis generals del centre: climatització i ventilació, aigua potable, electricitat i energia solar, generador elèctric i instal·lacions varies.
 - c. Espais de comunicació: són els espais d'accés entre els diferents espais (escales, ascensor, vestíbuls...
 - d. Porxo cobert: amb una superfície de 33,9 m² i accés directe des de/a la sala de tractament i des del/al despatx/sala de reunions i des del carrer de Les Fonts del Glorieta mitjançant una rampa que permet l'accés amb vehicles.
2. Planta primera disposa d'una superfície total de 296,65m² que es distribueixen en dos tipus d'espais:



- a. Espais d'usos generals: una sala polivalent de 180 m² que pot dividir-se mitjançant panells mòbils; 4 serveis, dos d'ells adaptats i amb dutxa; vestidor per a les persones usuàries, un despatx mèdic polivalent, una habitació d'atenció especial; control d'infermeria; office de menjador; espai de magatzem i neteja i un vestíbul de 21,45m² que permet fer activitats.
 - b. Espais de comunicació: inclou dues escales, una general i una de manteniment i l'ascensor.
3. Jardí: l'exterior compta amb un ampli jardí, de 500 m², amb entrada pel carrer de Les Fonts del Glorieta.

CLÀUSULA 9. Vies d'accés al centre de dia d'Alcover

Els criteris d'accés al servei de centre de dia seran els que marca la legislació vigent per ser centre col·laboradors de la Generalitat de Catalunya, especificats a l'ordre TSF/219/2019, d'11 de desembre, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de protecció social mitjançant la gestió delegada, al Decret 182/2003, de 22 de juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran (com recull el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, d'aprovació de la Cartera de Serveis Socials) i a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Tots els ingressos al centre podran ser prèviament supervisats i controlats per l'Ajuntament d'Alcover, qui podrà establir altres disposicions addicionals al respecte.

Tots els ingressos al centre hauran de ser gestionats seguint el protocol d'accés al centre, segons es descriu en aquest mateix document.

Cal tenir en compte que, tal i com marca la legislació actual vigent, en el cas que les persones beneficiàries del programa no ocupin les places disponibles concertades amb la Generalitat de Catalunya, en un termini de set dies des de la data de comunicació de disponibilitat per part del centre, aquesta podrà ser ocupada per una plaça de gestió municipal (en règim privat).

L'aportació econòmica de la persona usuària queda regulada en la normativa de la Generalitat de Catalunya.

El centre de dia està adreçat a persones amb les característiques següents:

- Persones grans que necessitin organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les Activitats de la Vida Diària i veuen completada la seva atenció en el seu entorn socio-familiar.
- Poden accedir també persones majors de 60 anys o menors quan ho aconsellin les circumstàncies psico-físiques i socials de la persona.

S'exclouen d'aquest tipus de servei les persones que presenten:

- Un alt nivell de dependència (AVD superior a 75 o equivalent en indicadors del grau de dependència).
- Un estat de salut no estable o que necessitin atencions que requereixin ser duts a terme per personal sanitari de manera intensiva.



- Transtorns mentals que suposin alteracions greus de la conducta o que influeixin en la normal convivència del centre.

CLÀUSULA 10. Tipus de plaça de centre de dia segons les hores d'atenció

L'ús del centre de dia per part de les persones usuàries serà flexible i adaptat a les seves necessitats; així i tot, s'estableixen dues categories bàsiques de plaça segons les hores i horaris d'atenció.

- Plaça en jornada completa és aquella que ofereix una atenció 5 dies a la setmana, de dilluns a divendres, entre les 8.30 h (matí) i les 19:00 h (tarda), al llarg dels 12 mesos de l'any; s'inclou en aquesta tipologia l'ús de la plaça els 7 dies a la setmana amb l'adaptació horària dels dies de cap de setmana (dissabtes i diumenges) i festius.
- Plaça en jornada parcial és aquella que ofereix una atenció en horari de matí o de tarda o bé l'ús del Centre de dia en dies alterns (3 – 4 dies per setmana).
- Accés a serveis específics: aquesta tipologia és aquella per la qual les persones usuàries poden accedir a activitats concretes que s'organitzen en el Centre de Dia (per exemple, tallers) sense que estiguin ocupant una plaça de les tipologies anteriors.

CLÀUSULA 11. Principis i model d'atenció

11.1 Principis

El servei de centre de dia de l'Ajuntament d'Alcover és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- **Expertesa i coneixement** alhora desenvolupar les tasques d'atenció a la gent gran mitjançant, una bona qualitat tècnica dels professionals implicats.
- La **privacitat** de la persona usuària en l'entorn residencial i en el centre de dia.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- **L'autonomia.** Es fonamentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònoms possibles.
- **La participació.** Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. En el cas de les persones usuàries del centre de dia, la participació i interacció tant amb les persones usuàries com amb l'entorn del cuidador serà continu per tal de prendre les decisions de manera consensuada.
- La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.



- **Reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

11.2 Model d'atenció

El model d'atenció en centre de dia es basa conceptualment en el model d'atenció centrada en la persona i en els següents valors i criteris:

- Els diferents professionals del servei hauran de fer servir tècniques i metodologies pròpies de la intervenció social, i el treball en equip interdisciplinari, que es concreten en els criteris i metodologies que presentem a continuació.
- La persona usuària és l'eix vertebrador de totes les activitats; cal fomentar que la persona, els seus representants legals i la seva família participin en totes i cadascuna de les decisions que l'afectin.
- Cal preservar sempre la dignitat de la persona, amb independència de les limitacions que presenti, causades pel seu grau de dependència i deteriorament cognitiu. El tracte cap a la persona usuària, les actituds, les paraules i formes utilitzades en la relació personal han de ser en tot moment respectuoses i adients a la seva realitat.
- Tots els espais del centre han de ser accessibles a la persona usuària, confortables i adequats pel tracte que ha de rebre la persona usuària. Cal gestionar els espais, del centre per permetre una atenció personalitzada i també l'acció comunitària. Es portarà a terme una atenció sanitària adient en un espai privat i mantenint la confidencialitat de la intimitat de cada persona usuària.
- Cal vetllar per la millora de la qualitat de vida de totes les persones usuàries i per oferir el suport adient a les persones cuidadores i/o a les famílies cuidadores. Aquest suport es centrarà en facilitar formació i informació per tal de millorar l'atenció de la persona en el seu domicili, així com suport i informació en relació al procés individual de la persona usuària i, si és necessari, es podran utilitzar les instal·lacions de l'equipament per cobrir aspectes higiènics si el domicili o les condicions de la persona no permeten de garantir la seva cura personal en el seu domicili.
- Cal promoure i facilitar l'exercici actiu dels drets de totes les persones que atenem (usuàries i famílies) i utilitzar els mecanismes d'adaptació necessaris per a cada persona (independentment del seu grau de deteriorament) perquè això sigui possible.
- Treballar per promoure el projecte de vida escollit per cada una de les persones usuàries, permetent a totes elles una evolució cap a noves situacions enriquidores.
- Garantir una atenció bio-psico-social a la persona usuària al llarg de tot el període de temps que passi vinculat al servei.
- Cal establir un mecanisme d'acollida personalitzat per a cada persona usuària, facilitant el coneixement del centre i de tot el personal, i facilitant l'adaptació de la persona al centre.
- Cal establir un protocol personalitzat de comiat de totes les persones usuàries del centre, independentment de les circumstàncies en que aquest es produeixi.
- Al llarg de tota l'estada de la persona usuària al centre, cal garantir una correcta atenció de totes les necessitats de la persona i vetllar pel seu benestar. Cal partir de la premissa de que cada persona ha de ser tractada de manera única i personalitzada, en funció de les seves necessitats i característiques.



- Cal fomentar la satisfacció personal de tots els membres de l'equip professional i promoure la seva millora contínua.
- Cal fomenta la cohesió social i la solidaritat entre totes les persones que formen part del servei.

CLÀUSULA 12. Elements metodològics bàsics

Els diferents professionals del servei hauran de desenvolupar un sistema de definició, implementació, avaluació i seguiment de les bones pràctiques en l'àmbit assistencial per potenciar i sistematitzar les pràctiques d'excel·lència que s'estiguin portant a terme en el servei. Alhora, aquest sistema els ha de permetre fer una reflexió de les estratègies que s'han de millorar per obtenir els nivells de qualitat de vida des de la planificació centrada en la persona.

Aquest s'haurà de fomentar en els següents models teòrics:

- Models teòrics des de la perspectiva de l'atenció centrada en la persona.
- Dimensions de qualitat de vida de Schalock i Verdugo (2002).
- Envel·liment actiu i saludable (Organització Mundial de la Salut, 2002).
- Indicadors de qualitat basats en models estandarditzats, com la *Guia per a l'aplicació dels indicadors i processos per a la millora contínua de la qualitat assistencial 2010* de l'ICASS.
- Formar al personal que forma part de l'equip en elaborar Bones pràctiques.
- Recollir les propostes de Bones Pràctiques desenvolupades en el servei per sistematitzar-les i fer-les conscients així com aprendre d'allò que s'està fent correctament.
- Implementar Bones pràctiques de desenvolupament futur de millores de la qualitat centrada en la persona.

L'equip de treball haurà treballar els valors del respecte, l'esforç, la tolerància i solidaritat des d'una perspectiva ètica en l'assistència quotidiana, afavorint bones pràctiques

La dinàmica general de treball del Centre de Dia, com a mínim els següents elements metodològics bàsics:

12.1.1 Treball interdisciplinari

Descripció	A fi de valorar a la persona gran en tota la seva dimensió i en tots els seus aspectes, cal treballar de forma interdisciplinària on hi participen tots els professionals que configuren l'atenció a la persona gran i als seus familiars. La seva tasca està orientada cap a un objectiu comú i consensuat per a donar una assistència integral i individualitzada, amb actuacions diferenciades i prioritzades d'acord amb les necessitats de les persones ateses. Cal establir actuacions diferenciades i prioritzades d'acord amb les necessitats de cada persona. Cal realitzar una actuació centrada en les Bones pràctiques.
Objectius	▪ Donar una atenció integral i individualitzada



	▪ Desenvolupar un seguiment rigorós de les persones usuàries per tal d'adaptar l'atenció a les necessitats que sorgeixen en el dia a dia. ▪ Realitzar una avaluació i contínua dels resultats de l'atenció ▪ Unificar els criteris assistencials per donar continuïtat a l'atenció ▪ Coneixement mutu del treball de cada professional envers les persones usuàries i desenvolupar una millor tasca en equip
Tasques	▪ Elaborar el Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI) per a cada persona usuària. Aquest s'elaborarà en el moment d'ingrés de cada persona usuària i es farà un seguiment periòdic a la reunió d'equip. El pla ha d'establir des del moment del seu disseny, un sistema d'avaluació temporalitzat que caldrà portar a terme. Serà responsabilitat de la direcció del centre, que es faci un acte de cada una d'aquestes reunions d'equip.
Perfils implicats	▪ La direcció del centre ▪ Treball Social ▪ Fisioteràpia ▪ Responsable higiènic/sanitari – DUI i/ metge/essa. ▪ Animació sociocultural ▪ Auxiliars gerocultores ▪ Personal del transport adaptat.

12.1.2 Entrevista per alta al centre

Concepte	És el conjunt d'activitats que s'han de portar a terme, per garantir un correcte accés de la persona usuària i la seva família i/o cuidadors al servei.
Característiques	La persona, des del moment en que consta a la llista d'espera del centre i dona el seu consentiment signant un document preparat a l'efecte, facilita les seves dades personals de contacte. Quan es rep la sol·licitud o bé quan es prevegi que pot incorporar-se s'utilitzen aquestes dades per fer el contacte i establir una sèrie de visites i entrevistes per preparar el procés d'alta. Aquesta fase pot incloure una visita a domicili. D'aquest procés s'encarrega el/la professional de treball social. En aquesta fase es donarà prioritat a rebre i donar informació a la persona que s'incorporarà en el futur al centre i a la seva família. L'actitud serà d'escolta activa per poder obtenir la informació necessària i donar, al mateix temps, el màxim de seguretat envers el servei, els professionals i el centre.
Objectius	▪ Promoure una actitud d'acolliment i confiança per establir el primer vincle positiu que faciliti l'adaptació al centre. ▪ Escoltar-lo de forma activa i acollidora. ▪ Aconseguir transmetre, unes actituds i uns valors positius del centre, a la futura persona usuària i els seus familiars. ▪ Oferir una actitud de confiança per disminuir les inseguretats i temors que es puguin produir en la seva alta al centre. ▪ Conèixer les inquietuds i necessitats de la nova persona usuària i la seva família.



12.1.3 Procediment d'alta al centre de dia

Concepte	El dia del ingrés de la persona usuària s'ha de continuar mantenint els vincles que s'han establert amb ell i la seva família en el procés de pre-ingrés per tal de construir un espai de confiança mutu que ajudarà a la posterior adaptació de la persona usuària al centre. L'equip ha d'estar preparat i ha d'establir una bona coordinació entre els professionals per tal de transmetre la correcta organització del centre.
Procediment	• Es pactarà amb la persona usuària i la família o cuidadors, una visita programada al centre de dia, a fi de conèixer les instal·lacions i el personal persona usuària i professional que l'atendrà. • Cal donar prèviament a la data d'ingrés al servei, les instruccions i directrius a la persona usuària i a la seva família o persona cuidadora, per escrit. • La persona usuària o la seva família i/o cuidadors, hauran de lliurar, prèviament al dia d'ingrés, copia de la documentació essencial de la persona usuària, així com els estris d'ús personal d'higiene o qualsevol altre element personal, que la persona usuària pugui menester, durant la seva estada al servei. • L'establiment ha de facilitar a la persona gran i a la seva família, o tutors, abans de la data establerta per l'inici de prestació del servei, el contracte assistencial i el reglament de règim de funcionament del centre. • En el cas de que l'equip professional del centre i la persona usuària i/o família ho considerin adient, s'establirà un pla d'accés progressiu de la persona usuària al servei, amb l'objectiu de facilitar la seva adaptació al recurs. ▪ Cada vegada que es produeixi un ingrés al centre, tot els professionals de l'equip n'han de ser coneixedors i facilitar l'adaptació de la persona usuària al servei, seguint les instruccions que marki el protocol elaborat a l'efecte.

12.1.4 Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI)

Descripció	És el pla d'intervenció individual que cal establir amb cada un de les persones usuàries de l'equipament. Ha de reflectir, objectivar i plasmar de manera concreta i precisa aquelles activitats que es portaran a terme amb cada persona usuària, amb l'objectiu de prevenir, mantenir i millorar les habilitats de cada persona usuària. El pla ha d'establir des del moment del seu disseny, un sistema d'avaluació temporalitzat que caldrà portar a terme. Serà responsabilitat de la direcció de l'equipament que es faci un acta de cada una d'aquestes reunions d'equip. Aquestes podran ser requerides per l'Ajuntament d'Alcover si ho considera adient.
Característiques	▪ Ha de ser individual i elaborat des de la perspectiva interdisciplinària. ▪ Cal elaborar-lo mitjançant eines que ens aportin informació sobre el concepte subjectiu de millora de la qualitat de vida de la persona usuària i sempre amb la participació de la persona usuària, dins de les seves possibilitats, i amb la seva família o persona de referència, especialment en les persones usuàries del centre de dia.. ▪ Introduir dins del Pla d'atenció interdisciplinari diferents escales de valoració, qualitatives o quantitatives, que aportin una millora de la qualitat de vida en les persones usuàries. ▪ Ha de definir els objectius de tota la intervenció pautada per a cada persona: objectius de la intervenció social, assistencial, terapèutica i rehabilitadora.



	▪ Han de figurar totes les actuacions que cal portar a terme amb tots les persones usuàries i el professional de referència de cada actuació. ▪ Ha de ser revisat de manera contínua, com a molt un cop cada 6 mesos per tal d'adequar-se a cada moment en el procés de canvi que afecta a la persona. L'avaluació continua, i les modificacions constants dels PIAIs, han de ser un element més de treball vers la persona usuària. ▪ Cal arxivar cada PIAI en un expedient personal de cada persona usuària, conjuntament amb tots aquells informes referents a la persona i el registre de les actualitzacions del pla. ▪ En el moment inicial de realització del PIAI, cal informar la persona usuària de la existència del Registre de voluntats anticipades, adscrit a la Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitàries del Departament de Salut, en el qual a sol·licitud de la persona es poden inscriure els documents de voluntats anticipades (Decret 175/2002, de 25 de juny, pel qual es regula el registre), i donar-li suport en el tràmit, en cas de que la persona es mostri interessada. La decisió de la persona de fer o no ús d'aquest registre ha de quedar registrada en el seu PIAI.
Parts que ha d'incloure	▪ Dades personals de la persona usuària ▪ Data d'ingrés de la persona usuària ▪ Data de realització del pla ▪ Dates de revisió i actualització ▪ Valoració de l'àrea social ▪ Valoració de l'àrea funcional ▪ Valoració de l'àrea cognitiva ▪ Valoració de l'àrea mèdica ▪ Valoració de la percepció subjectiva de la qualitat de vida ▪ Objectius corresponents a cada una de les àrees valorades ▪ Activitats previstes per a cada objectiu ▪ Professionals responsables del compliment de cada objectiu ▪ Professionals de l'equip que han d'intervenir amb la persona usuària, determinant en quin moment i amb quines funcions. Caldrà establir un professional de referència per a cada persona usuària ▪ Cronograma de les avaluacions previstes del PIAI ▪ Registre de cada una de les avaluacions del PIAI especificant modificacions introduïdes, en cas de que siguin menesters. ▪ Recull de les últimes voluntats de la persona usuària si aquest considera adient fer-ne ús ▪ <u>Recull de totes i cada una de les manifestacions</u> que faci la persona usuària sobre l'atenció rebuda a l'equipament ▪ Signatura de la persona usuària i del coordinador de l'equipament
Cronograma de l'elaboració	▪ La valoració de la persona usuària, amb l'objectiu d'elaborar el PIAI s'ha de portar a terme quan fa 7 dies que la persona ha ingressat al servei. ▪ El PIAI de cada persona usuària ha d'estar elaborat com a màxim quan faci 15 dies de l'ingrés de la persona al servei. ▪ L'equip farà reunions setmanals de coordinació amb l'objectiu de treballar conjuntament l'actualització dels PIAIS



	▪ Mensualment, com a mínim, cal realitzar un seguiment de cada persona usuària, amb l'objectiu de detectar aspectes rellevants de la seva evolució, i efectuar el registre corresponent. ▪ La primera revisió del PIAI de cada persona usuària, després de l'ingrés, es realitzarà, com a molt en el primer trimestre; a partir de la segona revisió es farà cada 6 mesos. Deixant registrada la revisió i possibles canvis que sorgeixin d'aquesta; així com deixant acta escrita signada pel professional i la persona usuària i els familiars ▪ En cas de canvis significatius en l'estat de la persona usuària, tant a nivell físic com psíquic o social, es faran tantes revisions del PIAI com calgui. El PIAI ha de ser revisat, com a mínim, un cop cada 6 mesos.
--	---

12.1.5 Instruments de valoració validats

Concepte	Les valoracions de les necessitats de les persones grans que han de determinar la proposta d'inserció en programes assistencials es realitzaran amb instruments validats científicament i amb ampli reconeixement general. Així mateix, l'activitat professional dels centres residencials i d'atenció diürna es realitzarà emprant tècniques que hagin demostrat la seva eficàcia en l'atenció de les persones grans.
Descripció de la valoració	Avaluació funcional ▪ Escala J.H. Dowton de riscos de caigudes ▪ Escala Tonetti valoració de la marxa i l'equilibri ▪ Escala Lawton Avaluació cognitiva ▪ Test Barthel ▪ Test Mec/Lobo ▪ Test GDS Reisberg Avaluació física ▪ Pes ▪ Talla ▪ TA ▪ Ritme freqüència cardíaca ▪ Auscultació toràcica ▪ Alimentació, tipus de dieta ▪ Exploració visual ▪ Exploració oïdes ▪ Exploració reflexos ▪ Medicació ▪ Aclariments sobre l'informe mèdic actual
Procediment de la valoració	▪ En l'atenció diürna, ha de ser desenvolupada a partir de l'ingrés i adaptada a la realitat de cada persona; ha de formar part del PIAI. ▪ En el procediment ha de constar el lloc on es fa la valoració, la identificació del professional que fa la valoració i una vegada finalitzada seran anotades al seu expedient. ▪ Han de definir-se per escrit les responsabilitats del professional o professionals que realitza l'avaluació, s'ha d'especificar la periodicitat i la revaluació, tenint en compte les circumstàncies del persona usuària.



	▪ En el procés de valoració caldrà tenir present i valorar si la persona usuària pot autoadministrar-se la medicació i, si fos el cas, quin tipus de medicació pot autoadministrar-se. El resultat ha de quedar reflectit en l'expedient assistencial. ▪ Es valoraran els medicaments que es porten des de casa, sobretot en el cas dels productes que necessiten d'una temperatura de conservació constant, desestimant aquells que presentin risc. ▪ L'avaluació es farà en presència del familiar, o persona acompanyant, a fi que es pugui afegir informació complementària de la persona usuària a ingressar.
--	--

12.1.6 Protocols

Descripció	▪ Els protocols són una eina d'ús professional que compleixen la funció de facilitar la unificació de criteris d'atenció a les persones usuàries, ja que sistematitzen la metodologia de treball i unifiquen la tasca. ▪ Els protocols <u>han d'estar tots informatitzats</u>, seguint el mateix disseny i format ▪ Caldrà complir amb la legislació actual vigent en relació als protocols de funcionament que obligatòriament ha de tenir l'equipament ▪ És responsabilitat de l'entitat adjudicatària definir TOTS els protocols en el moment d'inici del present contracte. Aquests hauran d'estar definits en un període màxim d'un mes des de l'inici del contracte. El contingut de TOTS els protocols haurà de ser consensuat amb l'Ajuntament d'Alcover que en passarà a ser el propietari un cop realitzats, podent-ne fer l'ús que consideri oportú així com demanar-los a l'entitat adjudicatària quan i com consideri. ▪ És responsabilitat de l'entitat adjudicatària garantir l'actualització dels protocols; per això, en el període de vigència del contracte, assegurarà la revisió i adaptació, si s'escau, de tots els protocols vigents.
Contingut dels protocols	▪ Definició de la matèria que regula ▪ Objectiu i/o objectius del mateix ▪ Població a qui va dirigit ▪ Professionals implicats ▪ Descripció de l'actuació ▪ Observacions i recomanacions ▪ Data d'elaboració ▪ Data d'aprovació ▪ Data i motius de revisió ▪ Professionals implicats en la seva aprovació ▪ Responsable del seguiment i revisió del protocol ▪ Signatura obligatòria del director de l'equipament, comproment-se a vetllar pel seu compliment
Procediment d'implantació de protocols	▪ Difusió del protocol a tots els professionals del servei, per escrit, i amb una clara explicació del seu contingut. ▪ Informació dels protocols existents a les persones usuàries i als seus familiars. ▪ Fer un seguiment de la implantació i aplicació del protocol, fins que aquest s'arribi a consolidar, en el treball diari del servei.



	▪ Avaluació al cap d'un any de la seva implantació, per valorar si s'ha consolidat el seu ús i els seus efectes i impactes. En cas afirmatiu, es tornarà a fer una revisió passats dos anys més. En cas negatiu caldrà establir un pla de treball per aconseguir la consolidació del protocol, o la revisió del mateix si s'escau.
Protocols d'obligat compliment	▪ Protocol de neteja dels espais d'ús comú, que garanteixi la correcta higiene de l'establiment i el seu parament ▪ Protocol de bugaderia, que garanteixi la correcta neteja i el manteniment de tota la roba de les persones usuàries i de les persones usuàries del centre de dia, quan es determini que poden fer ús del servei; així com l'aixovar de l'establiment. ▪ Protocol de manipulació dels aliments. ▪ Protocol d'acollida i adaptació al Centre ▪ Protocol de derivació a la xarxa sanitària ▪ Protocol d'actuació en cas d'urgència sanitària ▪ Protocol d'absències autoritzades i sortides dels usuaris del servei ▪ Protocol de comunicació d'incidències. ▪ Protocol de medicació ▪ Protocol de control de patologies cròniques de les persones usuàries, quan es consideri necessari: glucèmies, hipertensió, etc. ... ▪ Protocol de detecció i intervenció en situacions de maltractaments a les persones grans. <i>Cal tenir en compte que els protocols que aquí s'enumeren són exemples de possibles protocols que cal establir però que, al llarg del període d'execució del vigent contracte, se'n poden determinar d'altres</i>

12.1.7 Registres

Descripció	Els registres són aquell conjunt de documents que ajuden als professionals a valorar les persones usuàries, en el dia a dia, i que han de estar sempre incorporats a l'expedient assistencial. Els registres seran sempre efectuats seguint les instruccions que marquen els corresponents protocols.
Gestió dels registres	▪ Els professionals de l'equipament han de tenir un espai de temps, dins la seva jornada laboral, per registrar totes les actuacions assistencials fetes a les persones usuàries. ▪ Aquests documents de registre, han de ser tots <u>realitzats i guardats a l'ordinador</u>, d'acord amb el que s'estableix a l'epígraf 12.1.9. Sistema d'informació. Serà responsabilitat de l'adjudicatari, complir les corresponents mesures de seguretat i protecció de dades al respecte. ▪ La direcció de l'equipament ha de determinar quin professional serà el responsable de cada registre (obrir, mantenir, actualitzar). ▪ Els professionals tindran accés a la història de la persona usuària, però tenint en tot moment present el concepte de confidencialitat. ▪ No podran tenir accés a l'expedient, ni els estudiants ni els alumnes de pràctiques, els quals podran accedir a la documentació només amb supervisió professional; ni la resta de persones que puguin intervenir en el servei: voluntaris, professionals de serveis complementaris, etc. ...



	▪ Caldrà complir amb la legislació vigent en relació a les mesures de protecció de dades de les persones usuàries, sent aquest fet de total responsabilitat de l'entitat adjudicatària
Tipus de registres	▪ Registre dels fets significatius de l'evolució de cada persona usuària ▪ Registre de l'administració de medicació en el cas que es faci ▪ Registre de la participació de la persona usuària en les activitats previstes ▪ Registre de derivacions sanitàries ▪ Registre de reclamacions ▪ Registre diari d'entrades i sortides del professionals <i>Cal tenir en compte que els que aquí s'enumeren són exemples de documents de registre, que cal establir, però que al llarg del període d'execució del vigent contracte, se'n poden determinar d'altres, acordats amb l'àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i esports de l'Ajuntament d'Alcover.</i>

12.1.8 Expedient assistencial

Descripció de l'expedient	L'expedient assistencial és el conjunt de dades referents tant a la informació bàsica com a l'atenció prestada a la persona usuària. Aquest és un document personalitzat per a cada persona usuària i d'ús per a tot l'equip interdisciplinari. Pel fet de contenir dades d'extrema confidencialitat, ha de ser tractat com a tal. La informació assistencial estarà integrada en un sol expedient de la persona usuària i aquest contindrà la informació suficient perquè permeti identificar a la persona usuària, donar suport al seu diagnòstic, justificar el tractament, documentar la seva solució i resultats del servei aplicat. S'haurà de fer constar també en l'expedient assistencial, la identificació d'altres organitzacions i o professionals que treballen en l'atenció al persona usuària. L'expedient assistencial ha de ser revisat i avaluat periòdicament a fi de constatar que es troba sempre complet i al dia. Es documentaran totes les revisions que se'n facin en el mateix expedient. L'expedient assistencial ha d'estar informatitzat en una base de dades que permeti l'accés per part dels professionals quan sigui necessari i d'acord amb el seu perfil; alhora que permeti monitoritzar aquelles dades referents a la gestió de la residència. L'existència de documents signats, que necessàriament han de ser en format paper, requerirà l'existència també d'un dossier físic, que ha de ser identificable des de la base de dades, on s'arxivin tots els documents en format paper que tenen relació amb la persona usuària i la seva atenció.
---------------------------	---



Documents que han de formar l'expedient	▪ Dades personals ▪ Adreça del domicili habitual ▪ Nom i localització d'una persona de referència a la que la persona usuària vulgui que s'avisí en cas de necessitat ▪ Certificat mèdic amb la medicació actualitzada ▪ Còpia de la seva documentació personal i sanitària ▪ Contracte d'assistència entre la persona usuària i l'entitat adjudicatària que li presta l'assistència (segons instruccions de gestió que figuren en aquest document) ▪ Data d'ingrés ▪ Conformitat d'acceptació del reglament de règim intern ▪ PIAI (segons instruccions d'elaboració que figuren en aquest document) ▪ Els documents de registre (segons instruccions de gestió que figuren en aquest document)
---	--

12.1.9 Sistema d'informació

Descripció	El sistema d'informació és un conjunt de dades referents tant a les persones usuàries com a la gestió de l'equipament que han d'estar organitzades i gestionades de manera fàcil, eficaç i accessible tant pels diferents professionals de l'equipament, segons la seva funció, com pels responsables de l'Ajuntament. El sistema d'informació estarà informatitzat i integrarà tota la informació corresponent als epígrafs que s'estableixin
Contingut i característiques	▪ El sistema d'informació ha d'estar construït en una base de dades informatitzada. ▪ El sistema integrarà la informació corresponent als epígrafs: 12.1.7. Registres 12.1.8. Expedient assistencial 17.3.1 Indicadors d'avaluació ▪ El sistema, preferiblement, s'organitzarà a partir de l'expedient assistencial de les persones usuàries, que incorporarà tots els registres vinculats a cada persona. A més, comptarà amb mòduls o aplicatius per a la gestió del centre (personal, material, proveïdors, pressupost, ingrés de quotes, reclamacions) que permetin tant el seguiment dels indicadors d'avaluació com la comprovació dels requeriments establerts en aquests plecs (ràtios de personal, formació inicial, formació continuada) ▪ La direcció del centre ha de determinar els diferents nivells d'accés al sistema d'informació segons el perfil professional i les activitats que es poden realitzar (consulta, edició, administració). ▪ L'equip professional tindrà accés a la base de dades dels expedients individuals (història de la persona usuària) però, tenint en tot moment present el concepte de confidencialitat. ▪ No podran tenir accés al sistema d'informació els estudiants ni els alumnes de pràctiques, els quals podran accedir a la informació només amb supervisió professional; tampoc podran accedir-hi la resta de persones que puguin intervenir en el servei: voluntaris, professionals de serveis complementaris, etc...



	▪ Haurà de complir amb la legislació vigent en relació a les mesures de protecció de dades de les persones usuàries, sent aquest fet de total responsabilitat de l'entitat adjudicatària. ▪ El sistema d'informació haurà de ser accessible per part de l'Ajuntament d'Alcover, quan aquest ho sol·liciti.
--	--

12.1.10 Contracte assistencial

Descripció	Es tracta del document escrit mitjançant el qual la persona usuària manifesta la seva conformitat amb les condicions de prestació del servei; condicions que són d'obligat compliment per a tots les persones usuàries i familiars del Centre de Dia
Característiques del contracte	▪ Ha d'estar signat per dues parts entre les que es crea una relació assistencial: la persona usuària, en qualitat de persona atesa (o el seu representant legal, si s'escau) i l'entitat adjudicatària, en qualitat de prestadora del servei que actua sota l'encàrrec de l'Ajuntament d'Alcover. ▪ Aquest haurà de ser generat de manera personalitzada per a cada persona usuària contenint les seves dades personals i de relació econòmica. ▪ El document del contracte serà tractat amb la rigorositat que correspon a les dades d'alta confidencialitat personal que conté. ▪ Serà responsabilitat de l'adjudicatari elaborar cada un d'aquests documents, a partir d'un model facilitat per l'Ajuntament. ▪ És responsabilitat de l'adjudicatari la signatura d'aquest contracte, el mateix dia de l'ingrés de la persona usuària al Centre, no podent ser posposada aquesta data en cap cas. ▪ Serà responsabilitat de l'adjudicatari lliurar una còpia d'aquest contracte a la persona usuària i arxivar-ne una segona còpia en l'expedient del persona usuària. ▪ La durada de la validesa del contracte serà permanent, per a tot el temps en què la persona usuària gaudeixi del servei del centre de dia, independentment que es produeixin canvis en l'entitat adjudicatària del servei. ▪ En cas que es produeixin alteracions significatives en la prestació del servei, serà responsabilitat de l'entitat adjudicatària comunicar-les i actualitzar-les en el contracte. ▪ Totes aquelles situacions de tracte diferenciat cap algun persona usuària hauran de constar en un annex al contracte, signat igualment per les tres parts. ▪ La nova empresa entrant haurà de complir amb les condicions de prestació de servei que s'especifiquin en tots els contractes assistencials signats amb anterioritat a la seva entrada. ▪ Cal elaborar el contingut del contracte, segons plena acceptació de l'Ajuntament, i complint el que marca la legislació actual vigent.

CLÀUSULA 13. Programes del Centre de Dia

Aquest apartat detalla els programes que es posen a disposició de les persones grans que utilitzen el centre.



Les persones usuàries han de participar en el disseny de les activitats que es desenvolupin i, en tot cas, s'hauran de tenir en compte les seves preferències a l'hora de participar en les diferents activitats.

13.1 Programa anual d'activitats

És el programa que descriu el conjunt d'activitats que s'han de portar a terme, per tal de garantir la integració social i l'envelliment actiu de les persones usuàries i usuaris del Centre de Dia.

Cal tenir en compte, en el moment de definir les activitats d'aquest programa, l'entorn de totes les persones ateses, així com l'atenció a les característiques individuals de cada persona usuària i els interessos personals i culturals del conjunt de les persones usuàries. És necessari fomentar i aconseguir la participació de tots les persones usuàries, familiars i la de voluntaris vinculats al Centre en aquest programa d'activitats.

Aquest programa ha de contemplar tant les activitats portades a terme en el propi Centre, com aquelles portades a terme en altres espais externs.

És important tenir en compte el foment de l'envelliment actiu i de l'autonomia personal de les persones usuàries dins de les activitats que es plantegen en el programa anual.

Els objectius són:

- Promoure el manteniment de l'autonomia funcional i cognitiva.
- Donar atenció als diferents nivells d'autonomia, als interessos personals i culturals de les persones usuàries.
- Potenciar el desenvolupament de vincles interpersonals entre les persones usuàries del centre.
- Contribuir a la millora del nivell d'autoestima de les persones usuàries.
- Promoure la creativitat, el treball en grup i la participació de les persones usuàries.

El Programa anual inclourà:

- Activitats de lleure, incloent les de caràcter sòcio-afectiu (celebració d'aniversaris).
- Activitats culturals
- Activitats de caràcter educatiu, com tallers de manualitats, jocs de taula o altres similars, sempre adaptades a la realitat de les persones participants.
- Activitats pel manteniment i promoció de les capacitats funcionals, centrades en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària. Aquestes activitats seran supervisades pel professional de fisioteràpia.
- Activitats de psicoestimulació orientades a les funcions intel·lectuals (orientació, memòria, atenció, coordinació, etc.)
- Activitats de relació amb l'entorn buscant mantenir els vincles de les persones amb l'activitat comunitària d'Alcover. En aquest bloc s'hi inclouran les activitats d'intercanvi intergeneracional

El programa ha de ser elaborat anualment i ha d'incloure un calendari, la identificació de les característiques de les persones usuàries a les que es dirigeix cada activitat i



indicadors d'avaluació, que seran lliurats a l'Ajuntament un mes després del final de l'any o quan ho sol·liciti.

Serà obligatori contemplar la celebració de totes les festes arrelades a la tradició popular, l'aniversari de cada una de les persones usuàries, així com la participació en les activitats programades en el marc de la festa major del barri de Fortpienc, on s'ubica el centre.

CLÀUSULA 14. Serveis

En aquest apartat es defineix cadascuna de les activitats que cal fer per a donar una atenció integral a la persona usuària.

14.1 Àmbit d'atenció general

14.1.1 Alimentació

La selecció d'aliments per a les persones usuàries ha de realitzar-se segons la situació i les necessitats personals, per tal de poder assegurar una bona nutrició.

Per planificar els menús l'adjudicatari valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

Els objectius que s'han de garantir per l'alimentació al centre són:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de quatre setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any:
 - Els menús es canviaran dos cops a l'any, a meitat o final del mes de maig (menús de primavera/estiu) i a finals d'octubre (menús de tardor/hivern)
 - Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran, en els menús corresponents, plats tradicionals per marcar la celebració de les festes.
- Tots els menús seran planificats i avalats per un professional de la nutrició i la dietètica.

Es valorarà la utilització de matèries primeres que contribueixin a una millor qualitat nutritiva i organolèptica dels plats.

Es valorarà la utilització de matèries primeres que contribueixin a una millor qualitat nutritiva i organolèptica dels plats.

Les característiques nutritives que han de tenir els menús són:

- Les necessitats energètiques per aquestes persones usuàries es troben entorn de les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones, i cal evitar aportacions inferiors a les 1.700 kcal/dia.
- La distribució dels nutrients serà:



Hidrats de carboni	de	50-55% del valor calòric diari	valor	Els sucres simples d'addició no haurien de superar el 10% de l'energia diària de la dieta
Greixos		30-35% del valor calòric diari	valor	Es recomana que: – els àcids grassos saturats no superin el 7-10% de les quilocalories totals; – els àcids grassos poliinsaturats han de ser inferiors al 10% – i els mono insaturats haurien d'aportar entre un 10 i un 15% de l'energia diària.
Proteïnes		15-20% del valor calòric diari	valor	Cal vetllar perquè el 60% sigui d'elevat valor biològic.

L'estructura del menú serà la següent:

- L'àpat estarà compostat d'un primer plat, un segon plat, postres i pa, adaptat a les necessitats nutritives de cada usuari/a, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial. Es realitzarà doble menú per dinar i sopar diàriament.
- La selecció d'aliments i la seva combinació l'ha de realitzar un dietista titulat i ha de ser llistat, en forma de menús de freqüència quinzenal, on hi constaran sempre 2 plats de primer i 2 plats de segon per triar en els àpats principals (dinar i sopar) segons les preferències de cada persona, amb el manteniment del mateix equilibri dietètic.
- Els àpats es deuran ajustar al següent esquema setmanal:
 - ❖ Primers plats:
 - Llegums: 2-3 àpats a la setmana
 - Arròs: 1-2 àpats a la setmana
 - Pasta: 1-2 àpats a la setmana
 - Patates: 1-2 àpats a la setmana
 - Verdura: 1-3 àpats a la setmana
 - ❖ Segons plats:
 - Carn: Pollastre, gall d'indi i conill: mínim 2-3 àpats a la setmana
 - Vedella, bé i porc: mínim 1-2 àpats a la setmana
 - Peix blanc: mínim 2-3 àpats a la setmana
 - Peix blau: mínim 1-2 àpats a la setmana
 - Ous: màxim 1-2 àpats a la setmana
 - Guarnicions: verdura fresca, patates, o amanida.
 - ❖ Postres:
 - Fruita fresca: mínim 5 àpats a la setmana
 - Làctics o derivats

A més, tots els àpats aniran acompanyats de pa.

Es preveu que es realitzaran els àpats següents: esmorzar, dinar i berenar.

Les racions s'ajustaran als gramatges mínims detallats a continuació:

ALIMENTS	1 ració equival a: (pes en cru)
-----------------	--



Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	200 gr.
Pa	40-60 gr.
Hortalisses	150-200 gr.
Fruïtes	120-200 gr.
Llet	200-250 gr.
logurt	200-250 gr.
Formatge curat	40-60 gr.
Formatge fresc	50-125 gr.
Carn i aus	100-125 gr.
Peix	125-150 gr.
Ous	80-125 gr.
Oli d'oliva	20 gr.
Mantega	10 gr.

L'adjudicatària haurà de garantir la diversitat de dietes adaptades a les necessitats de les persones usuàries incloent:

- Dieta basal o normal
- Dietes modificades en textura:
 - Dieta de fàcil masticació
 - Dieta triturada (en diferents consistències)
- Dietes terapèutiques:
 - Baixa en calories (hipocalòrica)
 - Amb control d'hidrats de carboni (diabètica)
 - Baixa en sal (hiposòdica)
 - Baixa en colesterol (hipocolesterolemiant)
 - Rica en calories (hipercalòrica)
 - Altres segons la tipologia de persones usuàries: protecció gàstrica, dieta renal, dieta astringent, sense porc, intoleràncies alimentàries (sense gluten, lactosa...).

Els menjars calents han de ser escalfats fins els 65°C com a mínim i ha de ser transportat en carros calents per arribar a la taula mantenint la temperatura.

Els menjars freds s'han de mantenir a una temperatura màxima de 4°C (o 8°C si s'han elaborat en les darreres 24 hores) fins el moment del consum.

L'entitat gestora ha de vetllar perquè la preparació, l'emmagatzematge i la distribució dels aliments es realitzin de forma segura i d'acord a les normatives actuals.

14.1.2 La bugaderia

Compren les actuacions adreçades a la neteja i bugaderia de la roba del centre.



14.2 Àmbit d'atenció social i familiar

14.2.1 Suport familiar

Comprèn les actuacions adreçades a afavorir i potenciar la participació dels familiars de les persones usuàries en aquelles actuacions generals que es facin al Centre.

Les persones cuidadores podran rebre, si ho requereixen, suport de l'equip tècnic en quan a l'atenció dels seus familiars o persones de les que tenen cura, en especial pel que fa a orientació i informació sobre l'atenció a les activitats bàsiques de la vida diària i les activitats instrumentals de la vida diària.

Els objectius d'aquest servei són:

- Establir una comunicació fluida entre les famílies i els professionals, amb l'objectiu d'oferir un major suport a la persona usuària
- Fomentar la màxima participació de les famílies en les activitats organitzades pel centre.
- Oferir suport individual a les persones cuidadores.

Les principals activitats a desenvolupar són:

- Celebració de les principals festes amb la participació de les famílies
- Organitzar sessions de formació i/o informació per a les famílies

14.2.2 Suport social

Comprèn les actuacions adreçades a afavorir les relacions socials entre les persones usuàries i l'entorn, fomentant la informació sobre la realitat actual del món que ens envolta, l'aprenentatge de tecnologies de la comunicació i la informació i el contacte amb persones de diferents edats i realitats socials.

Els objectius d'aquest servei són:

- Procurar l'atenció social individual a les persones usuàries, tot fomentant la màxima autonomia possible, tant funcional com en la presa de decisions.
- Desenvolupar un programa de suport al dol, per poder treballar les pèrdues de persones usuàries que es produeixen en el Centre, així com de l'acceptació de la pròpia mort
- Desenvolupar activitats i estratègies per fomentar la participació i la integració de les persones usuàries en el medi comunitari.
- Potenciar la participació de les persones usuàries en projectes i activitats en les que participin persones alienes a l'equipament (voluntariat, activitats intergeneracionals, etc.)
- Garantir el respecte de les creences religioses de cada una de les persones usuàries,

Les principals activitats serien:

- Creació i dinamització del consell de centre (seguint normativa legal vigent al respecte)



14.3 Atenció a la salut

14.3.1 Medicació

Aquest apartat fa referència a l'administració al persona usuària del centre del tractament farmacològic prescrit pel metge/essa del Centre o pel metge/sa del Servei Català de la Salut, especialista o no, per la via corresponent, en dosi i hora indicats, amb una correcta higiene.

Les característiques per a la gestió de la medicació són:

- El perfil professional indicat per preparar i administrar la medicació serà el diplomant/graduat infermeria, supervisat pel metge/sa del centre si s'escau.
- La medicació ha d'estar preparada en blisters, per un professional farmacèutic titulat i que cada conjunt de blister contingui la fotografia de la persona, al costat del nom i cognoms, a més de la prescripció, a fi d'evitar errors.
- En el moment de l'administració de la medicació a la persona usuària cal dir-li de quin tipus de medicament es tracta i per què serveix.
- En el cas que no hi sigui l'infermer/a, en un moment d'administració d'algun fàrmac nou, caldrà anotar en el full de registre: qui l'administra i el nom del professional mèdic que ha donat l'ordre, així com si és una ordre oral.
- Tota medicació administrada serà escrita i signada pel professional que ho ha portat a terme, en el registre corresponent.
- En totes les medicacions cal verificar i deixar constància escrita de les possibles al·lèrgies de la persona usuària.
- Al centre hi ha d'haver una llista de medicaments en estoc als que es pugui accedir d'una forma ràpida a través de fonts externes.
 - Per elaborar aquesta llista es requereix la participació de tot l'equip sanitari.
 - Aquesta llista de medicaments en estoc cal que estigui supervisada pel metge/essa del centre, així com el control d'ús d'aquests medicaments dins de l'organització.
 - Han de guardar-se en armaris protegits de pèrdua i robatori i establir un sistema de revisió de les caducitats.
 - Quan s'obre un medicament de l'estoc, cal posar la data d'obertura i el temps de caducitat, una vegada es troba obert.
- L'entitat gestora ha de preveure un protocol per a l'ús de medicaments receptats verbalment. Aquesta ordre serà signada pel facultatiu que ho ha prescrit de forma oral dins de les 24/48 hores següents a l'ordre.
- El personal no sanitari que es determini per administrar la medicació s'ha de formar en pràctiques correctes per personal especialitzat.
- La direcció del centre ha de tenir identificats als professionals qualificats i autoritzats per a la prescripció de medicaments, exigint-los-hi la titulació oficial i convalidada si fos el cas.
- El centre no pot admetre ni tenir mostres de medicaments de les cases comercials.
- El centre ha de tenir un protocol per gestionar els medicaments que la persona usuària porta al centre per ús propi.



- Cal establir en el protocol d'administració de la medicació, que els medicaments es dispensen amb una mínima manipulació i que s'administren puntualment i en el moment adequat.
- La medicació prescrita ha d'estar anotada en l'expedient assistencial de la persona usuària.
- El registre de medicació ha d'estar anotat per a cadascuna de les dosis.
- Cal registrar en l'expedient assistencial, totes aquelles reaccions adverses, i han de ser notificades al servei mèdic i a la Direcció.
- Ha d'existir un protocol per a l'actuació a seguir en el cas d'una error de medicació.
- En el cas d'error de medicació, la Direcció del centre una vegada resolt, l'utilitzarà per millorar els processos de medicació.
- Cal cuidar l'intercanvi d'informació entre el personal sanitari i els familiars de les persones usuàries, de forma que s'estableixi un bon clima de col·laboració i ajut per part de tots, a fi de millorar la salut de la persona usuària.

14.3.2 Rehabilitació i manteniment de les funcions

La valoració de les capacitats funcionals de la persona usuària, proposant-ne la rehabilitació d'aquelles que, per motius accidentals, s'hagin perdut i ajudar a mantenir les capacitats que queden, i elaborar el programa individual d'atenció conjuntament amb els professionals especialitzats (fisioterapeuta ...) i la resta de l'equip multidisciplinari.

Les funcions a mantenir son:

- Funcions físiques
- Funcions per les AVD i AIVD
- Funcions cognitives.

14.4 Atenció personal

Aquest àmbit incorpora les activitats de suport a les activitats (vigilància, suport o substitució) i les de manteniment, prevenció i millora de les capacitats funcionals de la persona gran.

14.4.1 Higiene de la persona usuària

Són el conjunt de tasques que han de dur a terme els professionals de l'entitat gestora a fi de donar suport a la higiene personal, garantint que aquesta tingui un nivell òptim.

La disponibilitat de bany amb dutxa adaptada pot facilitar els processos d'higiene personal quan no sigui possible dur-los a terme en el seu domicili.

Mentre es realitzi la higiene cal aprofitar el moment per fer la revisió de l'estat de la pell, constatar l'activitat física i parlar-li de coses quotidianes a fi d'humanitzar la tasca el màxim possible.

S'ha de portar a terme la higiene en un ambient relaxat, a temperatura adequada, sense pressions i triar l'horari que millor li convingui a la persona usuària, sempre que sigui possible.



Aquesta activitat ha d'estar consensuada amb la persona usuària i/o la família així com ha de constar per escrit en el Pla d'Atenció Individual a fi de poder-ne fer la revisió corresponent.

14.4.2 Promoció de l'autonomia personal

Cal fer una valoració de les activitats de la vida diària de la persona usuària de forma periòdica i sistemàtica per tal d'ajustar el més estretament possible els objectius i les activitats del Pla Individual d'Atenció.

El manteniment de l'autonomia passa també pel manteniment de les capacitats cognitives, que al igual que les anteriors s'han de valorar de forma periòdica i sistemàtica per tal d'ajustar el més estretament possible els objectius i les activitats del Pla Individual d'Atenció.

Aquesta valoració es portarà a terme sobre la base de les escales següent

- Escala de Barthel
- Lawton Brody
- Escala de Katz
- Escala de Nosger
- Escala de Creu Roja/ Gijon
- Escala de puntuació ràpida screening
- Minimental/ Lobo
- Test de Pfeiffer

Aquesta valoració s'ha de fer semestralment i els resultats es registraran a l'expedient individual (Pla Individual d'Atenció).

En les tasques quotidianes, és necessari dotar als auxiliars de geriatria del temps necessari per portar a terme les activitats de la vida diària de forma que sigui la persona usuària qui marqui el ritme en aquelles activitats que puguin fer per si sols, o les que hagi de fer amb l'acompanyament del professional. **No fer-li allò que ell pot fer, en tot cas ajudar-lo.** Per tant, l'entitat gestora dotarà al centre de personal necessari perquè això es pugui realitzar.

14.5 Servei de transport adaptat

Totes les persones usuàries del Centre de Dia poden sol·licitar el servei de transport adaptat; únicament quedaran excloses aquelles persones que tinguin el domicili en un altre municipi i no estigui dins de les rutes establertes per suposar una important desviació i un increment del temps de transport de les persones usuàries.

L'objectiu és facilitar la mobilitat entre el domicili i el centre per a les persones amb limitacions en la mobilitat.

L'adjudicatària prestarà el servei a totes les persones que compleixen els requisits establerts.



CLÀUSULA 15. Recursos humans

15.1 Obligacions de caràcter general

Per a la prestació del serveis objecte del contracte, l'adjudicatari/a haurà de tenir els mitjans personals necessaris per cobrir els serveis durant les 12,5 hores diàries en dies laborables i 9 hores en caps de setmana i festiu, així com assolir els objectius que s'estableixen en aquest plec de condicions.

La plantilla de l'equipament haurà de contemplar el personal d'atenció directa i continuada en compliment amb el marc normatiu vigent, segons el Decret 176/2000, així com l'Ordre BEF/305/2005 de 4 de juliol, per entitats col·laboradores. El personal mèdic col·laborarà i es coordinarà amb la xarxa pública sanitària.

Tot el personal que l'adjudicatari contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació estarà al seu càrrec.

L'entitat gestora ha de tenir un pla de personal desenvolupat, on s'identifiquen el nom de les persones, el tipus de professional i les qualificacions que han de tenir, d'acord amb aquest plec de condicions. Aquest Pla es revisarà periòdicament i s'actualitzarà sempre que calgui (baixes i altes, substitucions...)

El personal de l'empresa haurà de tenir la formació i la titulació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar. L'entitat gestora ha de tenir planificat el procés de selecció, contractació i el procés de desenvolupament professional i educació continuada de tota la plantilla. El personal d'atenció directa, ha de ser seleccionat per les seves habilitats i per la seva maduresa personal com a condició bàsica

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

En cap cas, el personal de la empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament d'Alcover.

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

15.2 Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball i es compromet a cobrir de forma immediata les absències del seu personal produïdes per vacances u altres eventualitats -incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos etc.- Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu



d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació de servei. En els casos no previsibles el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores.

15.3 Protecció de riscos laborals

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut.

Impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

15.4 Uniformitat

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

15.5 Identificació

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per la empresa que gestiona el Centre de Dia de l'Ajuntament d'Alcover.

15.6 Personal necessari

- L'empresa disposarà dels treballadors d'atenció directa i indirecte necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinació per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.
- La capacitat professional, de tots els membres de la plantilla, necessària per a desenvolupar les seves responsabilitats, s'avalua al inici de la seva tasca i de forma periòdica.
- Existeix en el centre un expedient administratiu de cadascun dels professionals de la plantilla, amb informació laboral.
- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin als treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'adjudicatari complirà allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera en l'Ajuntament d'Alcover.
- Cal formar i informar al personal sobre les seves funcions en els plans de seguretat contra incendis, vigilància, materials perillosos i emergències.
- La realització d'un simulacre de situació de risc (incendi, inundació...) a l'any com a mínim és de caràcter obligatori sempre i quan hi pugui participar tota la plantilla.



- L'organització ha d'establir en els seus equips de treball d'auxiliars la distribució de persones usuàries per a cada professional, essent aquesta persona la referent per la persona usuària, és a dir, la persona que vetlla perquè s'acompleixin tots els objectius marcats en el Pla d'Atenció Individual i la que resol els problemes d'atenció de les activitats de la vida diària a la persona usuària i a les famílies.

15.7 Formació del Personal

Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicaran anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

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

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

El pla de formació de equipament ha de distingir tres apartats:

15.8 La formació bàsica d'accés dels professionals

Tots els professionals que formin part de la plantilla del Centre hauran d'accedir a la cobertura de la plaça professional assignada, sent ja posseïdors de la titulació acadèmica requerida per la legislació vigent.

L'adjudicatari haurà de vetllar per la comprovació de la correcta acreditació documental d'aquestes titulacions i facilitar-les a l'Ajuntament d'Alcover, sempre que aquesta li requereixi.

15.9 La formació específica

L'entitat adjudicatària serà la responsable de facilitar als professionals la formació complementària necessària, per realitzar les seves tasques amb uns estàndards d'excel·lència. Aquests efectes haurà de determinar un pla de formació per a cada un dels membres de la plantilla, assegurant-se de l'adquisició per part d'aquests, d'habilitats funcionals, psicològiques i socials, per poder atendre correctament les persones grans usuàries a la residència.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari que tots els professionals que formen part de l'equipament coneguin les tècniques adients de treball, per evitar males praxis.



Així caldrà garantir que tots els professionals hagin estat formats en funció de la seva tasca i, de manera específica, en aspectes com: el dret a envellir dignament, tècniques de comunicació, mediació en resolució de conflictes, prevenir i actuar contra els maltractaments en la gent gran, l'atenció que tinguin en compte el gènere, l'orientació sexual i la identitat de gènere del col·lectiu LGTB.

15.10 La formació continua

Es tracta de les accions formatives que l'entitat adjudicatària ha de portar a terme de manera continuada, per reforçar el treball quotidià de l'equip professional.

Aquestes actuacions han de consistir en cursos realitzats, en la mesura del possible, en el mateix centre de treball.

Aquesta formació haurà de ser planificada de manera anual i reflectida per escrit en el pla de formació professional. Aquest pla ha de ser conegut pels professionals de l'equip de treball de l'equipament i facilitat a l'Ajuntament d'Alcover, sempre que sigui requerit. El contingut del pla haurà de ser prèviament supervisat i consensuat amb l'Ajuntament d'Alcover, a l'inici de cada any.

En cada ocasió en que es porti a terme una acció formativa amb els professionals del centre, caldrà fer constar el contingut de la mateixa i la valoració dels participants en la mateixa.

A l'hora de determinar les accions formatives que han de composar el pla de formació de l'equipament cal tenir en compte que:

- El contingut dels cursos ha de ser adaptat a les característiques de les persones usuàries actuals del equipament, pel que fa al seu nivell de dependència i a l'atenció que requereixen.
- El contingut dels cursos ha de ser adaptat a les característiques de l'espai de l'equipament on es durà a terme posteriorment la tasca.
- La metodologia utilitzada en les accions formatives ha de ser activa i participativa i adaptada al públic a qui va dirigida.
- La importància de potenciar l'auto-aprenentatge dirigit per part dels professionals del servei.
- La programació ha de respondre a paràmetres de l'aprenentatge progressiu i garantir la continuïtat del procés de formació de les persones.
- Cal avaluar sempre l'impacte de la formació, tant a nivell del professional com de les persones usuàries. Aquesta avaluació ha de ser portada a terme per professionals externs a l'equip de treball habitual de l'equipament, de manera que puguin valorar la tasca que desenvolupa l'equip abans i després de realitzar cada acció formativa.
- El pla de formació ha de contemplar tots els professionals de l'equipament, fent una distribució equitativa segons la seva dedicació laboral a l'equipament i la importància de la responsabilitat que desenvolupen.
- Serà obligatori incloure dins d'aquest tipus de formació, la capacitació del personal de l'equipament per atendre a les persones grans en la filosofia del bon tracte i les Bones Pràctiques vers la gent gran i la prevenció del maltractament a les persones



grans. Aquest tipus de formació serà de tipus obligatori cada any, per a tot el personal del centre.

Paral·lelament a l'execució de les diferents actuacions formatives, la direcció de l'equipament ha de garantir que es disposi a l'abast de tot l'equip professional, de material bibliogràfic tècnic de consulta, revistes professionals i webs de consulta a l'abast de tot l'equip.

CLÀUSULA 16. Requeriments mínims obligatoris de personal d'atenció directa i funcions

L'entitat gestora ha de tenir un quadre de presències físiques amb la distribució horària i complint una **ràtio mínima de 0,17** de l'equip d'atenció directa.

Tots els treballadors han de tenir definit el seu lloc de treball, en funció dels requeriments següents:

16.1 Direcció tècnica.

L'establiment ha de comptar amb un responsable de la direcció tècnica amb una presència a l'establiment de 15 hores setmanals, amb capacitat professional, d'acord amb el que s'estableix en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

La direcció tècnica és la màxima responsable del funcionament, la planificació, la direcció i la supervisió del Centre de Dia, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i l'avaluació de l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'Ajuntament d'Alcover.

La seva absència física ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

També, a més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, haurà de:

- a) Desenvolupar un pla de l'organització, coherent amb la missió que s'aprovi
- b) Impulsar i coordinar la comunicació entre el personal del Centre i serveis col·laboradors.
- c) Planificar els usos dels espais del centre per donar una atenció de qualitat.
- d) Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts en la normativa vigent.
- e) Elaborar la memòria anual que li sol·liciti el Departament de Gent Gran de l'Ajuntament d'Alcover, en què s'avalui, amb criteris objectius, el grau de qualitat dels serveis i el grau de satisfacció de les persones usuàries.
- f) Garantir tots els dies de l'any una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat d'usuaris.
- g) Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació.
- h) Promoure la millora de la qualitat.
- i) Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als drets.



- j) Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies o representants legals.
- k) Es coordinarà amb els responsables d'altres equipaments i/o organitzacions per a tenir eines i satisfer les necessitats d'atenció de la població que ha d'atendre.
- l) Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti l'Ajuntament d'Alcover.

El seu nomenament ha de tenir el vist i plau exprés de l'Ajuntament d'Alcover.

La direcció tècnica ha de ser exercida per una persona amb titulació mínima de diplomatura/grau universitari en ciències socials o de la salut; aquest lloc de treball pot compatibilitzar-se amb funcions de l'equip d'atenció directa.

Les vacances i les baixes curtes d'aquest perfil seran substituïdes per una altre persona de l'equip del Centre.

16.2 Responsable higiènic-sanitari

Els serveis de centre de dia han de disposar del suport d'un servei de responsable higiènic-sanitari amb titulació idònia (llicenciat/graduat en medicina o diplomat/graduat en infermeria), amb una presència a l'establiment de 5 hores setmanals que es responsabilitzi, juntament amb el director tècnic, dels aspectes següents, d'acord amb el que s'estableix a l'article 20.4 del Decret 284/1996, modificat pel Decret 176/2000:

- a) Accés de les persones usuàries a l'atenció sanitària necessària pels mitjans propis o aliens. Aquests hauran de tenir assignat un metge de capçalera.
- b) Correcta organització i administració de medicaments.
- c) Supervisió dels menús que se serveixin i del seu ajustament a les pautes d'alimentació contingudes a l'expedient assistencial de cadascun de les persones usuàries.
- d) Actualització de les dades que consten en el document de control assistencial de cada persona usuària.
- e) Vigilància de les condicions higièniques de l'establiment, de les persones usuàries i del personal.

Així mateix haurà de:

- a) Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables a les persones usuàries.
- b) Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora de la qualitat assistencial.
- c) Proposar les mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic de les persones usuàries i fer-ne el seguiment.
- d) Contribuir al disseny dels programes de formació continuada del personal del centre.

Les funcions de responsable higiènic-sanitari poden ser realitzades pel personal d'infermeria o altre amb la capacitat professional adient i la dedicació forma part de la dedicació a la funció d'atenció directa, és a dir, les hores setmanals previstes inclouen les dues funcions.



16.3 Funcions i requeriments del servei d'atenció directa

Es considera servei d'atenció directa aquella que inclou les activitats dels professionals d'infermeria, auxiliar de gerontologia, animació sociocultural, fisioteràpia, treball social, atenció mèdica i podologia.

Les funcions més rellevants d'aquests serveis, d'acord amb les recomanacions del Comitè d'Experts en formació de recursos humans en l'àmbit de serveis socials, són:

16.3.1 Infermeria

L'establiment ha de comptar amb un servei d'infermeria amb una presència mínima de 5 hores setmanals, en aquesta dedicació s'hi inclou la de responsable higiènicosanitari. Aquest servei es prestarà al Centre. Les funcions més rellevants són:

- a) Promocionar la salut i la prevenció de la malaltia, dirigides a persones grans.
- b) Valorar la persona a l'alta i elaborar el Pla d'Atenció d'Infermeria.
- c) Preparar, distribuir, administrar i fer-ne el seguiment de la medicació i dels tractaments prescrits pel professional mèdic.
- d) En cas de presentar-se una alteració de l'estat de salut d'una persona usuària, en absència del/la metge/essa del Centre, prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert.
- e) Establir la comunicació interna entre els diferents torns de treball i registrar de forma escrita la informació necessària per tal de garantir la continuïtat assistència diària.

16.3.2 Auxiliars de gerontologia

Les auxiliars de gerontologia tindran cura de les persones al seu càrrec i seran responsables de la seva atenció integral. Cada persona usuària tindrà un/a auxiliar de gerontologia referent que serà l'encarregada de fer el seguiment integral i donar resposta, amb la resta de l'equip de professionals del centre, a les seves necessitats.

Les hores de dedicació del servei seran d'un mínim de 159 hores setmanals garantint la cobertura de l'horari establert per al servei (12,5 hores en dies laborables i 9 hores en caps de setmana i festius). Les funcions més rellevants són:

- a) Ajut a les persones usuàries en la seva higiene personal del bany i en la utilització dels aparells d'ajuda (pròtesis, ortesis, cadira de rodes, caminadors, bastons..)
- b) Administració d'aliments a les persones usuàries en allò que no puguin efectuar per si mateixos.
- c) Administració de medicació per via oral o tòpica, amb la supervisió del personal sanitari.
- d) Atenció i prevenció de problemàtiques en l'eliminació i control de la incontinència d'esfínters, sota les indicacions del personal sanitari.
- e) Acompanyament de les persones usuàries a l'exterior del centre quan sigui necessari.
- f) Formalització de la documentació i dels registres propis del centre de les actuacions efectuades a cada persona usuària i anotació de les seves observacions respecte a l'estat d'aquest usuari/ària.



- g) Comunicació de totes les incidències i símptomes que afectin la persona usuària/ària que puguin tenir importància per la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar l'atenció a la persona usuària.

16.3.3 Animació sociocultural.

A figura professional de l'animació sociocultural tindrà una dedicació mínima de 30 hores setmanals, en jornada de dilluns a divendres, i les funcions més rellevants són:

- a) Dissenyar, executar i avaluar el programa anual d'activitats d'acord amb els objectius generals del centre, i adequar-lo al Pla Individual d'atenció interdisciplinària (PIAI).
- b) Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de la vida diària.
- c) Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, etc.) en la dinàmica del centre mitjançant el programa d'activitats.
- d) Promoure la participació de les persones ateses en les activitats de la comunitat.

Aquest perfil professional ha d'acreditar formació adequada; bé de diplomatura/grau o de tècnic superior.

7.9.7. Fisioteràpia

El professional de fisioteràpia tindrà una dedicació mínima de 26,5 hores setmanals, en jornada de dilluns a divendres. Les funcions més rellevants són:

- a) Fer la valoració de la persona en el moment del seu ingrés identificant els problemes, i establint els objectius terapèutics.
- b) Aplicar els tractaments i les tècniques adients de fisioteràpia, de manera individual o grupal.
- c) Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registra-ho en el seguiment de la persona.
- d) Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors...), i assessorar en al seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.
- e) Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi, si escau.
- f) Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- g) Assessorar, supervisar i fer el seguiment al personal gerocultor/cuidador sobre les tècniques específiques indicades o contraindicades en cada cas, en coordinació amb el/la infermer/a.
- h) Comprovar periòdicament l'adequació i el bon funcionament de la dotació mobiliària i dels aparells utilitzats en la prestació dels seus serveis.
- i) Atendre les demandes d'intervenció al personal del centre, quan li sigui requerit des de la direcció.
- j) Aquest perfil professional, en època de vacances o baixes curtes, serà substituït per un altre fisioterapeuta.

El professional de la fisioteràpia ha d'acreditar la formació universitària adequada per a l'exercici de les funcions.



7.9.8. Treball social

El servei es prestarà, en jornada de dilluns i divendres, amb una dedicació total de 25 hores setmanals i les funcions més rellevants són:

- a) Establir el primer contacte amb la persona gran, la família o la persona de referència per identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- b) Elaborar, executar i avaluar el programa d'acolliment i d'intervenció de la persona gran i la família.
- c) Coordinar, quan sigui necessari, conjuntament amb el servei d'infermeria, l'acompanyament de les persones usuàries a consultes externes o a l'hospital i fer-ne el seguiment.
- d) Intervenir en situacions de pèrdues i conflicte de la persona atesa, en coordinació amb la resta de l'equip. Intervenir en l'acompanyament a la mort.
- e) Aquest perfil professional, en època de vacances o baixes curtes, serà substituït per un altre treballador social.

7.9.9. Servei mèdic

El servei es prestarà 5 hores per setmana, en jornades de dilluns i divendres, i les funcions més rellevants són:

- a) Fer l'avaluació geriàtrica integral de la persona a l'alta i complimentar la història clínica i l'expedient assistencial, i fer-ne el seguiment periòdic.
- b) Definir els objectius d'atenció mèdica periòdicament i determinar els nivells d'atenció que necessiti cada persona.
- c) Aplicar els programes de prevenció i promoció de la salut de les persones ateses al centre, en col·laboració amb altres professionals de l'equip interdisciplinari.
- d) Prescriure els tractaments específics (farmacològic, de nutrició, ...) i indicar les mesures a adoptar segons les necessitats individuals.
- e) Coordinar-se amb el professional mèdic de referència de la persona.
- f) Elaborar els informes mèdics que li siguin requerits en relació a l'estat de salut de les persones usuàries del centre, així com els informes a la sortida del centre.
- g) Assessorar el personal assistencial en tot allò que pugui conduir a la millora de la qualitat de l'atenció prestada.
- h) Informar la direcció del centre i el/la professional responsable higiènic-sanitària de qualsevol circumstància que pugui comportar risc per a la salut del col·lectiu de les persones usuàries o de treballadors del centre i assessorar en la presa de mesures destinades a la prevenció o pal·liació dels seus efectes.
- i) Aquest perfil professional serà substituït en època de vacances o baixes curtes, pel personal d'infermeria, i els metges dels recursos públics quan convingui.

7.10. Requeriments mínims obligatoris de personal d'atenció indirecta

L'entitat gestora ha de tenir un quadre de presències físiques amb la distribució horària del personal d'atenció indirecta.

Per oferir els serveis generals (administració, cuina, bugaderia, neteja i manteniment), l'establiment haurà de disposar del personal i protocols necessaris.

El servei de transport adaptat requereix disposar de conductors per cobrir tots els trajectes, tots els dies de la setmana que el centre estigui obert. La dedicació serà de 40 hores setmanals.



El servei de bugaderia es pot contractar externament i ha de garantir la disponibilitat de l'aixovar del Centre suficient per a l'atenció diària.

El servei de neteja que no cobreix directament l'Ajuntament, si és necessari, pot ser contractat externament.

El servei de cuina haurà de ser contractat externament, ja que el centre no disposa de cuina.

La cura del jardí queda exclosa d'aquest contracte, ja que és assumida directament per l'Ajuntament.

En tots els serveis que es preveu la contractació externa, aquesta serà responsabilitat de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 17. Sistema de qualitat

17.1 Requeriments generals de qualitat

L'adjudicatari haurà d'acomplir amb els següents punts:

- a) Prestar un servei amb els màxims estàndards de qualitat possible i seguint les indicacions que marca la legislació vigent en matèria de serveis socials especialitzats en l'atenció a la gent gran.
- b) Seguir els principis de qualitat basats en la millora continua.
- c) Els principis de qualitat, basats en la millora contínua, que l'adjudicatari haurà de seguir en la gestió de l'equipament seran:
 - L'eficàcia, l'eficiència i l'equitat
 - L'accessibilitat
 - L'agilitat
 - La professionalitat
 - La reducció de costos derivats de la ineficiència
 - La capacitat d'anticipar-se a les situacions de risc
 - La participació de tots els agents
 - El treball de la prevenció
- d) Les bones pràctiques de referència per dur a terme una millora de la qualitat assistencial que s'hauran de posar en marxa són:
 - Acollida al nou usuari
 - Tracte personalitzat
 - Autonomia en l'autocura de la imatge personal
 - Coordinació amb l'entorn familiar
 - Continuitat en processos de rehabilitació
 - Suport a les persones continents i/o amb perfils consum de tòxics/Salut Mental



- Promoció de l'Autonomia Personal en les AVD's
- e) Establir un pla de qualitat de l'equipament, centrat en accions que donin resposta a un conjunt de situacions de la vida diària que hauran de ser compartides amb tot l'equip professional del servei. Es fixaran objectius a aconseguir en aquesta línia i la metodologia basada en la sistematització i recollida de dades mitjançant diferents instruments que aportin una millora en la qualitat.
- f) Implicar a tot l'equip professional i aconseguir-ne el seu compromís per a la consecució dels objectius fixats.
- g) Impulsar el treball basat en el principi de que tot el que es pot mesurar es pot millorar, cercant així per part de tot l'equip professional l'atenció excel·lent de les persones usuàries i de la resta de persones que accedeixen a l'equipament
- h) El pla de qualitat d'equipament ha de complir les següents característiques:
 - i. Marcar uns objectius reals, que permetin realment poder avançar en el procés de millora de l'equipament
 - ii. Tenir capacitat de modificar l'estratègia d'actuació, en el cas de que sorgeixi una situació imprevista
 - iii. Ha de definir un calendari d'actuació realista
- i) Cal integrar l'evolució del dia a dia en tota planificació
- j) El control de la gestió i els resultats de qualitat de l'establiment ha de ser establert pel quadre de comandament, que contemplarà totes les àrees d'atenció, els objectius que volem aconseguir en cada àrea, els indicadors i els tant per cent de compliment previst.
- k) Assignar a una persona per impulsar la reflexió sobre el treball que realitzen els professionals que atenen a les persones usuàries del servei mitjançant la incorporació d'un model de treball basant en la supervisió externa o entre iguals (peer to peer).
- l) Constituir una **Comissió de qualitat** que faci seguiment del pla de qualitat de equipament. Aquesta comissió de qualitat haurà de complir les següents premisses:
 - Ha d'estar formada, com a mínim, per la direcció tècnica i dos representants dels treballadors que fan atenció directe
 - Ha de conèixer, de forma sistemàtica i permanent, les expectatives i percepcions de les persones usuàries intentant, en la mesura del possible, utilitzar diferents instruments validats que recullin aquesta informació.
 - Garantir la qualitat professional del personal mitjançant sistemes de selecció adequats i adaptats al lloc de treball, així com la utilització de diferents eines sistematitzades per recollir indicadors de millora de qualitat de les persones usuàries, sistematització de la comunicació, reconeixement de la tasca realitzada pels professionals, i l'establiment de la formació.
 - Identificar, avaluar i millorar els principals processos.
 - Garantir l'acompliment de les normatives vigents i prevenir activament els riscos laborals informant sobre els protocols de seguretat, minimitzar



l'impacte ambiental negatiu i recuperar els productes reciclats promovent l'estalvi d'energia.

- m) El sistema de control i garantia de la qualitat del servei es centrarà en:
- Descripció del sistema que s'establirà per garantir el control de la qualitat del servei prestat.
 - El desenvolupament de processos d'avaluació de la qualitat de servei
 - Els sistemes d'orientació i satisfacció de les persones usuàries del servei
 - Sistema d'indicadors de mesura de qualitat (veure XXXX).

17.2 Registres documentals de l'activitat

- a) L'entitat adjudicatària presentarà la documentació corresponent al seguiment de l'activitat, indicadors de qualitat i avaluació de resultats en els terminis que fixi l'Ajuntament d'Alcover, en el calendari que s'estableixi des dels serveis municipals corresponents, mitjançant document signat de conformitat, en el moment de la formalització de l'adjudicació del contracte.
- b) Així mateix presentarà al finalitzar el primer mes de cada any natural, des de la signatura del contracte, una memòria anual del servei, on es reculli la gestió realitzada, els indicadors d'activitat, els objectius assolits, els recursos materials i humans, les activitats de formació i reciclatge del personal, les activitats del centre els òrgans de participació, els indicadors de qualitat que s'han treballat i els que ja s'han assolit, i les conclusions i reptes pel futur any, així com inclogui també aquells apartats que determini l'Ajuntament d'Alcover.
- c) L'entitat adjudicatària haurà de facilitar el seguiment de la correcta gestió del servei a l'Administració competent, presentant trimestralment, els 10 primers dies de cada inici de trimestre, els indicadors que l'Ajuntament els requereixi, i assistint a totes les reunions de control de gestió a les que els convoquin.
- d) Caldrà que es lliuri a l'Ajuntament d'Alcover tota la informació i documentació que es requereixi i realitzar les auditories tècniques externes amb la periodicitat que es determini.
- e) L'organització ha de posar en mans de l'Ajuntament, els resultats de la valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries, familiars i personal del centre al menys una vegada a l'any amb propostes de millora de cada ítem no superat.
- f) L'adjudicatari haurà d'aplicar, per a qualsevol tipus d'alta de persones usuàries, el contracte tipus de prestació assistencial a la gent gran, proporcionat per l'Ajuntament d'Alcover. Pel que fa a les persones usuàries de plaça col·laboradora, l'entitat adjudicatària haurà de presentar-lo al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya (Delegació Territorial), per a la seva tramitació, juntament amb el contracte que faciliti el mateix Departament, així com responsabilitzar-se de la gestió de tots els tràmits, referents a la persona usuària, que es sol·licitin des de la Generalitat..
- g) Tots els arxius s'hauran de protegir de pèrdues, destruccions i usos indeguts. A tal efecte s'haurà de documentar i protocol·litzar el seu tractament.



17.3 Sistemes de control i millora de la qualitat

17.3.1 Indicadors d'avaluació de qualitat

S'estableix un conjunt d'indicadors de qualitat per mesurar l'atenció prestada al centre de dia per a persones grans. Aquests indicadors mesuren elements clau vinculats a la qualitat assistencial; s'han d'implementar i han de presentar-se els resultats anualment a l'Ajuntament d'Alcover.

Descripció dels indicadors:

1. Avaluació de protocols: percentatge de protocols bàsics (epígraf 12.1.6.) avaluats en el període.
2. Valoració inicial de la persona usuària: percentatge de compliment del protocol d'acollida respecte les persones usuàries que han accedit al centre l'any de referència.
3. Elaboració i continuïtat del PIAI: percentatge de persones usuàries amb el PIAI actualitzat (una data inferior a 6 mesos) sobre el total de persones usuàries.
4. Seguiment periòdic de l'estat de la persona usuària (valoració geriàtrica): percentatge de persones usuàries amb seguiment mensual registrat sobre total de persones usuàries.
5. Activitats de promoció i manteniment de l'autonomia: percentatge de persones usuàries amb alteració de l'autonomia que fan activitats setmanals en relació al total de persones usuàries amb alteració de l'autonomia.
6. Actualització dels registres: percentatge de persones usuàries amb els registres actualitzats mensualment sobre el total de persones usuàries.
7. Monitoratge per la prevenció dels riscos gerontològics: percentatge de seguiment dels indicadors de riscos gerontològics (caigudes, lesions per pressió, incontinència i nutrició) semestralment.
8. Objectius de qualitat: percentatge d'objectius de qualitat desenvolupats adequadament respecte el total d'objectius de qualitat
9. Manteniment preventiu: percentatge de revisions preventives de legionel·la respecte al total d'incidències a les infraestructures.
10. Resolució d'incidències d'infraestructures: percentatge d'incidències en relació a les instal·lacions comunicades a l'Ajuntament i resoltes en menys de 2 dies laborables respecte el total d'incidències.

La descripció específica dels indicadors, les fórmules de càlcul i les variables, així com els estàndards es lliuraran en el moment de la signatura del contracte a l'entitat adjudicatària.

CLÀUSULA 18. Sistema de recollida de queixes i suggeriments:

- a) Les queixes i/o reclamacions són l'expressió de l'opinió de la persona usuària i/o la seva família en relació a un acte o procés d'assistència, a les relacions interpersonals, a la comunicació, a l'organització general del servei, a les condicions de confort i o la resta d'aspectes de convivència al Centre i, per tant, la persona que



expressa aquesta queixa espera una resposta per part dels responsables del mateix.

- b) Aquestes queixes i/o reclamacions poden ser expressades tant per les persones usuàries del Centre com per les seves famílies. Totes les queixes i/o reclamacions han de ser tractades per igual, independentment del seu origen.
- c) El Centre ha de disposar de fulls de reclamacions i suggeriments, així com d'una bústia, situada en un lloc correctament visible i senyalitzat, on es puguin dipositar aquests fulls. Les persones usuàries han d'estar informades d'aquesta possibilitat d'expressió des del moment d'arribada al servei. Aquesta bústia serà revisada periòdicament per la direcció del centre o la persona en qui delegui
- d) Els fulls de reclamacions i suggeriments han d'estar fàcilment a l'abast de tots les persones usuàries. Cal que es tracti de fulls correctament enumerats per fer-ne fàcil el seu seguiment i gestió, i que facilitin la possibilitat d'expressió a totes les persones, sigui quin sigui el seu nivell cultural.
- e) La direcció del Centre ha de portar un llibre de registre de totes les queixes i/o suggeriments, fent constar la data d'entrada de la queixa, la via d'entrada, el nom de la persona que l'efectua, el motiu de la mateixa, els professionals implicats en la queixa, la data de resolució, la resposta donada i els professionals implicats.
- f) Cal seguir un protocol d'atenció de queixes, que l'adjudicatari dissenyarà amb l'objectiu de donar una correcta resposta a totes les queixes i suggeriments que es rebin, i que ha de contemplar els següents aspectes:
 - La persona usuària ha de poder expressar les seves queixes i suggeriments, tant de manera escrita com oral.
 - Els mitjans de recepció de queixes i suggeriments hauran d'estar sempre adaptats a la capacitat de les persones usuàries, facilitant la seva expressió amb l'ús dels instruments que siguin necessaris.
 - Les queixes seran sempre ateses a nivell personal per la direcció del Centre o la persona en qui delegui.
 - Les persones usuàries hauran de poder expressar les seves queixes durant tot l'horari d'atenció del Centre.
 - Qualsevol professional de l'equip pot ser receptor de queixes o suggeriments per part de les persones usuàries i els hauran de transmetre a la direcció del Centre, per la seva resolució.
 - Tots els professionals de l'equipament han de ser coneixedors del protocol de gestió de queixes i suggeriments.
- g) L'Ajuntament d'Alcover podrà revisar, en qualsevol moment que ho consideri oportú, el llibre de registre de queixes que estarà sempre sota custòdia de la direcció del Centre.
- h) Cada vegada que la direcció del Centre rebi una queixa per escrit, d'acord amb el sistema formal establert, haurà de notificar-ho al tècnic designat per l'Ajuntament d'Alcover, fent-li arribar una còpia de la queixa, si ha estat entrada per escrit, o bé un escrit explicatiu de la situació, si s'ha rebut per via oral. Aquesta comunicació haurà de ser feta en un temps màxim de 24 hores, en jornades laborables.



Posteriorment haurà de comunicar les mesures preses al respecte i la resposta donada a la persona usuària.

- i) La persona usuària i/o família que presenti una queixa per escrit haurà de rebre sempre una còpia, com a justificant, així com informació dels terminis de resposta de la mateixa, per part de la direcció de l'equipament.
- j) La direcció, en el moment de recepció d'una queixa, serà la responsable d'elaborar un informe sobre el tema exposat amb la col·laboració del o dels professionals implicats.
- k) La direcció del Centre serà sempre la persona responsable d'elaborar la proposta de resposta i pactar-la amb el personal designat per l'Ajuntament d'Alcover, abans de fer-la arribar a la persona usuària i/o família.
- l) Les persones usuàries i/o familiars que expressin una queixa sempre hauran de rebre resposta per escrit en un termini màxim de cinc dies laborables. Serà responsabilitat de la direcció del Centre l'elaboració d'aquest escrit, indistintament de la via acordada per fer-li arribar a la persona, i de guardar una còpia registrada de totes les respostes donades a les queixes.
- m) Trimestralment s'inclourà, en el recull d'indicadors que es fa arribar a l'Ajuntament d'Alcover, com es descriu en aquest document, el recompte de queixes i suggeriments rebuts i de les respostes donades.
- n) Aquest mateix indicador, així com la síntesi de la informació registrada sobre la queixa, serà remesa a la Comissió de qualitat de l'equipament.
- o) En el cas de rebre un agraïment per part d'alguna persona usuària del servei, es seguirà el mateix procediment de registre i copia de l'escrit.

CLÀUSULA 19. Relacions entre persones usuàries, familiars i comunitat

19.1 Drets de la persona usuària i dels seus familiars

- a) La direcció del Centre treballarà per protegir i fomentar els drets i les llibertats de la persona usuària i la seva família, i formar al personal en la seva coneixença.
- b) El personal d'atenció directa interactuarà regularment i apropiadament amb la persona usuària perquè aquesta es trobi acollida i confortable, donant en tot moment una interacció personal sempre positiva i favorable, tant des del punt de vista de les formes verbals com de les no verbals.
- c) La direcció del Centre permetrà i estimularà la visita dels familiars de les persones usuàries sempre i quan no representin risc per a la salut i seguretat de la persona usuària i del conjunt de persones usuàries. Cal comunicar a tots els familiars i persones usuàries el reglament de visites al centre.
- d) L'organització del Centre permetrà satisfer les necessitats de comunicació a les persones usuàries amb problemes de parla, oïda o cognitius.
- e) Des del centre es donarà suport a les decisions de les persones usuàries a participar o a negar-se a participar en les activitats organitzades de caràcter grupal i/o comunitari.



- f) La direcció procurarà facilitar l'acompanyament de la persona usuària a les visites mèdiques fora del centre quan la família no es trobi disponible, o bé en tingui carència, i decidirà en cada cas el tipus de transport que s'ha d'utilitzar.
- g) La direcció del Centre promourà la participació de les persones usuàries i les seves famílies a l'organització del centre mitjançant el Consell de Centre que ha de seguir els requeriments establerts al Decret 202/2009, dels òrgans de participació i de coordinació dels Sistema Català de Serveis Socials.
- h) Es promourà la implicació de les persones usuàries i les seves famílies en els processos d'atenció. Es facilitarà a les famílies els horaris d'atenció de l'equip professional per a una millor comunicació
- i) Es vetllarà pel respecte del dret de les persones usuàries i, especialment, els que recull la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, el Decret 176/2000, de 15 de maig, que figuraran en el reglament de règim intern; així com el dret recollit en la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, pel que totes les persones tenen el dret de ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidors de bens, productes i serveis. Les entitats, empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.
- j) Les persones usuàries tindran accés a la informació dels seus expedients assistencials, de la mà del professional corresponent i el Centre elaborarà un procediment d'accés a aquest expedient.
- k) Els usuaris podran tenir accés a la informació econòmica de facturació.
- l) L'organització haurà de formar al seu personal sobre les normes i procediments i en el seu rol de suport a la participació i en els processos de cura i serveis. Així com sobre el seu rol en la identificació de valors i creences i en la protecció dels drets de les persones usuàries.
- m) Els procediments hauran de facilitar a les persones usuàries i familiars el procés per prendre les decisions oportunes i modificar-les durant el temps que duri la seva cura, elaborats mitjançant un procés col·laborador i inclusiu. Les persones usuàries i familiars tindran dret a participar en les decisions de finalització del servei.
- n) L'organització informará a les persones usuàries i familiars sobre el procés d'actuació quan hi ha queixes, conflictes o diferències d'opinió sobre la cura i/o els serveis i sobre el dret de la persona usuària participar en aquest procés.
- o) Tota la informació que es donarà a la persona usuària es farà en un llenguatge clar i entenedor.
- p) L'organització haurà de tenir un procediment formalitzat per quan sigui necessari que el consentiment informat l'hagi de donar una persona diferent a la persona usuària. Aquest procediment ha de respectar la llei, la cultura i les tradicions.
- q) Quan hi ha una persona diferent a la persona usuària que dóna el consentiment, a més de signar en el propi document de consentiment informat, es registraran les seves dades personals (nom, adreça, telèfon, document d'identitat) així com la



relació amb la persona usuària i l'habilitació legal per al consentiment, si s'escau, en l'expedient assistencial del persona usuària.

- r) El consentiment general de cures i serveis es formalitzarà en el moment que la persona usuària entra al Centre, formarà part de l'expedient assistencial, com tots els documents que signin la persona usuària, o familiar autoritzat.
- s) La direcció establirà unes normes ètiques i legals que protegeixin a la persona usuària dels seus drets. S'elaborarà un codi ètic, on hi constin la missió i els valors del centre.

CLÀUSULA 20. Gestió de l'equipament: organització

Des del inici de la prestació del servei de Centre de Dia per part de l'adjudicatari, s'hauran de tenir els documents següents:

- Llibre de registre d'estades de residència
- Fitxa socio-sanitària
- Registre de visites a persones usuàries
- Llibre de reclamacions
- Bústia de suggeriments
- Arxiu de tota la documentació, correspondència, oficis, informes i altres.

20.1 Gestió i seguretat de les instal·lacions

La gestió i la seguretat de les instal·lacions correspon a l'Ajuntament, però l'adjudicatària ha de col·laborar en aquest procés i per tant, haurà de conèixer i acomplir amb els següents punts:

- a) Conèixer i acomplir les lleis, normatives i requisits d'inspecció de les instal·lacions.
- b) Garantir que complirà amb les citacions i demandes que li faci el servei corresponent del 'Ajuntament.
- c) Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat per les persones usuàries, familiars, personal i visites.
- d) Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre. Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.
- e) Cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.
- f) Identificar els materials i residus perillosos. Aquests materials es gestionen a través d'un pla que inclou manipulació, emmagatzematge i l'ús segur.



- g) Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
- h) Senyalitzar totes les zones i elements que puguin implicar un risc, tant per les persones usuàries i els seus familiars, com pel propi equip professional.

20.2 Gestió i manteniment de l'edifici i de les instal·lacions

- a) L'Ajuntament d'Alcover és el responsable del manteniment de l'edifici i de les instal·lacions i l'entitat adjudicatària ha de col·laborar en garantir que les condicions de l'equipament siguin òptimes per al desenvolupament de les activitats.
- b) L'entitat adjudicatària es farà càrrec del cost de tots els subministraments (l'aigua, l'energia elèctrica, el gas i el telèfon, connexió a Internet, etc.) necessaris per a la realització dels serveis.
- c) L'entitat adjudicatària es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries. Haurà de comunicar al departament corresponent de l'Ajuntament aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.
- a) L'adjudicatari haurà d'informar, de manera correcta i puntual, de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint les pautes establertes per l'Ajuntament d'Alcover; la notificació es farà sempre per escrit, mitjançant el protocol d'incidències establert, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït el fet. L'adjudicatari/a haurà d'informar sobre les incidències que puguin afectar el desenvolupament de les activitats. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.
- d) Es responsabilitat de l'entitat adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.
- e) Són atribució, responsabilitat i competència de l'Ajuntament d'Alcover, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions d'alarma i seguretat, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.
- f) És responsabilitat de l'entitat adjudicatària la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei, a excepció d'avaría absoluta de la maquinària i que hagi de ser substituïda, segons indiquin els informes tècnics emesos per les empreses especialitzades en la reparació de la maquinària corresponent. Si es produeix aquest fet serà comprovat per l'Ajuntament d'Alcover, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.
- g) L'adjudicatari haurà de retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat.

- h) L'entitat adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament d'Alcover les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD).

20.3 Gestió de la Neteja i Higiene del Centre

La neteja integral de les instal·lacions és assumida per l'Ajuntament d'Alcover, amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.

L'adjudicatari pot complementar el servei de neteja de manera puntual, mitjançant la subcontractació

20.4 Gestió i prevenció de residus

L'adjudicatari incorporarà les pràctiques encaminades a complir les disposicions de la Directiva 2008/98/CE i el Programa General de Prevenció i Recursos de Catalunya PRECAT20, en especial en allò referent a la jerarquia de gestió dels residus (prevenció, reutilització i reciclatge).

En aquest sentit, seran obligacions de l'adjudicatària:

- Utilitzar sempre que sigui possible elements de roba o materials reutilitzables que puguin rentar-se enlloc de materials d'un sol ús generador de residus (tovallols, tovalles, tovallons, esponges...) fent ús del servei de neteja i bugaderia de la roba del centre.
- Optar per productes i elements reutilitzables en les compres i proveïments, evitar la utilització de productes plàstics d'un sol ús (ampolles, plats, coberts, palletes), així com incorporar i mantenir bones pràctiques que incideixin en la prevenció de residus i el malbaratament alimentari.
- Mantenir el servei de Banc d'Ajudes Tècniques en col·laboració amb l'Ajuntament com a centre de recepció i reutilització de recursos com cadires de rodes, caminadors, llits elèctrics, ajudes ortopèdiques, etc, així com el seu funcionament mitjançant fiança i sense cost de lloguer.
- Recollida selectiva dels residus generats a la cuina i menjador assimilables als residus domèstics (matèria orgànica, envasos, paper-cartró, vidre i resta), així com les mateixes fraccions que es generin en altres espais de l'equipament.
- L'adjudicatari aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió dels residus sanitaris generats, tan pel que fa als residus sense risc (grup I i II), com especialment els residus de risc (grup III i IV).

20.5 Prevenció del malbaratament alimentari

La Llei 3/2020, d'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentari preveu que les empreses o entitats gestores de serveis d'àpats, entre els que s'hi inclouen tots els establiments que serveixen àpats inclosos els Centres de Dia, implementin mesures per evitar el malbaratament alimentari.

Per tal de donar compliment a aquesta normativa, l'adjudicatària haurà de:



- Establir les mesures adequades per tal que la previsió inclosa a l'apartat 14.1.1 sobre l'oferta de 2 plats a escollir no suposi el malbaratament d'aliments; garantint que no es cuinaran més racions de les necessàries.
- Establir un pla per garantir la minimització de les sobres alimentàries en els àpats servint, adequant les racions a les necessitats i capacitats reals de cada persona.
- Elaborar un pla per a l'aprofitament de les racions sobreres seguint la jerarquia de prioritats establerta a l'article 11 de la Llei 3/2020, d'11 de març, establint acords amb l'Ajuntament i altres entitats si s'escau:
 - Prevenció de pèrdues i el malbaratament alimentaris
 - Utilització per a l'alimentació humana
 - Utilització per a l'alimentació animal.
 - Valorització material per mitjà de la recuperació d'elements i substàncies contingudes en els residus alimentaris per a usos industrials.
 - Valorització material per mitjà de l'obtenció de compost de qualitat.
 - Valorització energètica per mitjà de l'obtenció de biogàs.
 - Altres tipus de valorització energètica.
 - Eliminació

CLÀUSULA 21. Coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament d'Alcover

El representant designat per l'empresa serà la persona responsable de la coordinació general del centre, del seguiment del funcionament i de respondre de qualsevol incidència tècnica i/o de gestió en relació al desenvolupament del contracte.

Aquest professional ha de tenir una experiència mínima de tres anys en gestió de centres d'atenció diürna. Serà qui realitzarà la coordinació, amb una periodicitat mínima d'un cop al trimestre, amb la persona designada a tal efecte per l'Ajuntament d'Alcover. Restarà a la disposició per a coordinar-se amb el referent designat per l'Ajuntament d'Alcover, sempre que aquest ho requereixi.

CLÀUSULA 22. Obligacions tècniques de l'entitat adjudicatària

L'establiment ha de complir les condicions funcionals establertes al Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

L'entitat adjudicatària resta obligada durant la vigència del contracte a:

- b) Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.
- c) Comunicar periòdicament, pels canals i amb la freqüència que s'estableixi, a la persona designada per l'Ajuntament d'Alcover les incidències que es produeixin al centre: altes, baixes, incidències referents a activitats, incidències referents a les persones usuàries. En el cas d'incidències referents a persones usuàries o a les instal·lacions, la notificació es farà sempre per escrit, mitjançant el protocol d'incidències establert, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores



següents a que s'hagi produït el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

- d) Sol·licitar totes les autoritzacions, registres i catalogacions pertinents per a l'exercici de les activitats que s'hagin de dur a terme i abonar tots aquells impostos, gravàmens i arbitris que afectin l'activitat objecte de contractació.
- e) Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i el seguiment del programa per part del Servei corresponent de l'Ajuntament d'Alcover
- f) Organitzar i gestionar autònomament el servei objecte del contracte, de conformitat amb les indicacions i les directrius d'aquest plec de condicions, i amb els indicadors de qualitat reflectits en el Pla de Qualitat, i continguts a l'epígraf corresponent, prestant el servei amb la continuïtat convinguda, tenint dret les persones usuàries a utilitzar-lo en les condicions establertes.
- g) Complir estrictament el projecte de funcionament escrit en aquest plec i les clàusules que han estat objecte de valoració i que ha motivat l'adjudicació.
- h) Procurar que la senyalítica i els mitjans utilitzats per a la comunicació interna i externa, el disseny dels elements instrumentals i la implantació dels tràmits procedimentals emprats en l'execució del contracte, estiguin d'acord amb els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a tots, termes que són definits en la Llei 51/2003 de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.
- i) Incorporar la perspectiva de gènere en l'elaboració i presentació del treball contractat, i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge.
- j) Emprar el català en les relacions amb l'administració de l'Ajuntament d'Alcover derivades de l'execució de l'objecte del contracte, així mateix ha d'emprar el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.
- k) Facilitar la participació d'alumnes de practiques en els centres, així com de persones que estiguin complint mesures de treballs en benefici de la comunitat; sol·licitant sempre autorització de l'Ajuntament d'Alcover, per poder tenir alumnes de practiques en el servei.
- l) Presentar anualment el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.
- m) Informar sempre per escrit, i amb els documents acreditatius corresponents, del tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs

CLÀUSULA 23. Drets i obligacions de l'Ajuntament d'Alcover

1. L'Ajuntament gaudirà del dret de:



- a) Inspeccionar i demanar acreditació de qualsevol dels punts inclosos en els plecs de clàusules tècniques o administratives; així com donar instruccions sobre qualsevol aspecte, tant els contemplats als plecs com d'altres.
 - b) Sol·licitar amb la periodicitat i forma que es determini per part de l'Ajuntament d'Alcover, les dades d'autonomia i la qualitat assistencial de les persones usuàries.
 - c) Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes de les Administracions Públiques.
2. Per altra banda l'Ajuntament d'Alcover es compromet a:
- a) Proporcionar el local i les instal·lacions en els quals s'hagi de prestar el servei, infraestructura i material inventariable (mobiliari i parament de l'equipament).
 - b) Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
 - c) Facilitar el logotip i la resta d'elements d'imatge de l'Ajuntament d'Alcover pels usos previstos en aquest plec.
 - d) El cobrament a les persones usuàries dels preus públics aprovats cada any per l'Ajuntament d'Alcover.
 - e) Supervisar i aprovar el projecte de funcionament, el reglament de règim intern i la memòria anual de la gestió efectuada.
 - f) Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins els límits de la legislació de contractes de les Administracions Públiques atenint-se a la legislació aplicable.
 - g) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes de les Administracions Públiques.
 - h) Sol·licitar a l'empresa gestora tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament de la residència assistida, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis a l'equipament.
 - i) Comunicar a l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi perquè sigui solucionada.

CLÀUSULA 24. Aportacions de les persones usuàries

El Centre de Dia d'Alcover té l'acreditació d'entitat col·laboradora de la Generalitat de Catalunya i per aquest motiu, d'acord amb el programa de suport a l'Acolliment Diürn per a gent gran, — establert en l'acord GOV/82/2008, de 6 de maig, pel qual es creen prestacions socials de caràcter econòmic de dret de concurrència, en desenvolupament de la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic—, els



preus públics dels Centres de Dia s'estableixen atenent a diversos criteris, inclosos el grau de dependència. Aquests preus públics s'aproven i es publiquen anualment.

La correspondència entre els graus i nivells de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (i les modificacions introduïdes amb posterioritat) amb les places col·laboradores és la següent:

Llei 39/2006: Dependència per plaça col·laboradora:

Grau III	Gran dependència
Grau II	Dependència greu
Grau I	Dependència moderada

El càlcul de la contraprestació que abonarà la persona usuària en funció de la seva capacitat econòmica, és el determinat a l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril, per la qual s'estableixen els criteris per determinar la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions de servei no gratuïtes i de les prestacions econòmiques destinades a l'atenció a la situació de dependència que estableix la Cartera de serveis socials, i la participació en el finançament de les prestacions de servei no gratuïtes, que desplaça al Decret 394/1996, de 12 de desembre, per a la valoració de la capacitat econòmica i el càlcul de l'aportació de la persona usuària d'un servei social subjecte de preu públic en aquells casos que s'inclouen en l'àmbit material de l'Ordre.

El pagament que realitzi la persona usuària, per la prestació del servei es farà segons el que estableixi la legislació vigent de la Generalitat de Catalunya i la normativa de preus públics aprovada anualment per l'Ajuntament d'Alcover.

La persona usuària resta obligada a efectuar l'aportació econòmica establerta en el moment del seu ingrés fins el moment de la seva baixa definitiva del centre. Aquesta aportació serà actualitzada cada any, segons els preus públics. També està obligat a informar al servei de qualsevol variació del seu nivell de rendes i així haurà de constar en el reglament intern del centre.

En el cas de places reservades la persona usuària haurà de fer igualment la seva aportació.

Els preus dels serveis complementaris s'ajustaran als acordats prèviament amb l'Ajuntament d'Alcover i estaran degudament informats en el tauló d'anuncis del centre de dia.

L'adjudicatari no està autoritzat a rebre cap tipus de pagament de les persones ateses, en compensació de les prestacions que realitzi, llevat dels serveis complementaris opcionals.

L'entitat adjudicatària ha de vetllar perquè la persona usuària estigui en tot moment informada de l'obligació contreta amb l'Ajuntament, de fer aquesta aportació, i les condicions de la mateixa.

L'entitat adjudicatària ha de fer el seguiment i garantir el pagament de la quota per par de la persona usuària mitjançant la informació i l'assessorament a la persona en relació a les seves obligacions; també haurà de mediar per buscar solucions per fer front als



pagaments endarrerits i informar i gestionar els mecanismes per evitar recàrrecs, tals com el fraccionament, l'ajornament o d'altres.

CLÀUSULA 25. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

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

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que 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. Igualment, s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

L'entitat adjudicatària haurà de vetllar perquè aparegui sempre el logotip corporatiu corresponent, de l'Ajuntament d'Alcover, en tota la documentació utilitzada en i pel servei.

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

CLÀUSULA 26. Gestió de la informació del centre

- a) L'organització ha d'elaborar un pla per atendre les necessitats d'informació basat en les persones de dins i fora de la organització.
- b) El pla ha de ser ajustat a la mida de la organització i a la complexitat dels serveis que es donen.
- c) El pla ha d'incloure la manera de mantenir la confidencialitat, seguretat i integritat de les dades i de la informació a l'intern i a l'extern.
- d) El sistema d'informació ha de ser informatitzat i garantir l'accés tant del personal del centre com del representant de l'Ajuntament d'Alcover autoritzat en qualsevol moment.
- e) El sistema d'informació ha de permetre l'accés remot per part de l'Ajuntament en relació a la informació sobre els indicadors de gestió i de qualitat.
- f) El sistema d'informació ha de garantir la interoperabilitat amb el sistema de l'Ajuntament d'Alcover, per tal de garantir l'accés a la informació.



- g) El sistema d'informació ha d'integrar tant els expedients assistencials com la informació de gestió del centre que sigui imprescindible per donar resposta als requeriments d'aquest plec i a les indicacions de l'Ajuntament d'Alcover.
- h) El pla defineix els nivells de seguretat.
- i) El pla identifica al personal autoritzat per realitzar entrades a l'expedient assistencial de la persona usuària i estableix el format i contingut del arxiu.
- j) Existeix un procediment que assegura que solament introdueix dades a l'expedient assistencial de la persona usuària el personal autoritzat.
- k) Ha d'identificar-se l'autor de cada entrada a l'expedient assistencial, identificant nom, dia i hora.
- l) L'organització complirà amb la normativa sobre el temps de conservació dels expedients assistencials, les dades i la informació.
- m) L'organització utilitza codis diagnòstics, codis de procediments, símbols i definicions estandarditzades.
- n) La transmissió d'informació i dades atén a les necessitats de la persona usuària.
- o) Les persones usuàries reben dades i informació oportunament i en format que faciliti el seu ús i comprensió.
- p) La direcció participa en les decisions de tria de la tecnologia de la informació.
- q) Els membres del personal tenen accés al nivell d'informació segons les seves necessitats i responsabilitats.
- r) Tota la informació ha d'estar integrada per ajudar en la presa de decisions sobre la persona usuària.
- s) Tot el personal haurà de rebre informació sobre els principis de la gestió de la informació.
- t) L'expedient assistencial és individual, cada persona usuària té el seu propi expedient, que disposa d'una identificació única.
- u) L'expedient assistencial contindrà la informació suficient per identificar a la persona usuària, donar suport al diagnòstic, justificar el tractament, documentar la evolució i els resultats i promoure la continuïtat de l'assistència
- v) Les organitzacions i/o familiars que proporcionen serveis a la persona usuària es trobaran identificades en el seu expedient assistencial.

CLÀUSULA 27. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del present contracte, i en cas que no s'efectuï l'adjudicació del servei a la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, el contractista que finalitzi el contracte i la nova empresa adjudicatària realitzaran un traspàs d'informació, de funcionament i organització de la residència en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.



Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament amb la persona usuària, l'Ajuntament d'Alcover supervisarà i ordenarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització de la residència de l'anterior empresa amb la nova empresa adjudicatària en el termini d'una setmana previ a la incorporació de la nova empresa.

L'Ajuntament assumeix la valoració de les condicions en les que es troba el centre en el moment de la finalització del contracte, per tal de garantir la idoneïtat de l'estat del mateix..

El contractista sortint estarà obligat a:

- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altres suports o documents en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.