



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE TEIÀ

CLÀUSULA 1: Objecte

CLÀUSULA 2: Definició, objectius, destinataris, característiques, tipus i serveis exclosos

CLÀUSULA 3: Organització del servei

CLÀUSULA 4: Horari, temps, durada i desplaçaments

CLÀUSULA 5: Coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat adjudicatària

CLÀUSULA 6: Relació amb les persones usuàries

CLÀUSULA 7: De l'equip que presti els serveis al domicili

CLÀUSULA 8: Seguretat i salut laboral

CLÀUSULA 9: Mesures en cas de vaga legal

CLÀUSULA 10: Seguiment i avaluació de la qualitat del servei

CLÀUSULA 11: Responsabilitat

CLÀUSULA 12: Obligacions de l'entitat adjudicatària

CLÀUSULA 13: Drets i obligacions de l'ajuntament

CLÀUSULA 14: Subrogació de personal

CLÀUSULA 15: Protecció de dades personals

CLÀUSULA 16: Difusió, documentació i drets d'imatge

CLÀUSULA 17: Finalització del contracte i traspàs

CLÀUSULA 1: OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació dels **SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD) en el municipi de Teià** que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Teià hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal i com es detalla en aquest plec de condicions.

CLÀUSULA 2: DEFINICIÓ, OBJECTIUS, DESTINATARIS, CARACTERÍSTIQUES, TIPUS I SERVEIS EXCLOSOS.

Definició:

Els **Serveis d'Atenció Domiciliària** és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats

Signatura 1 de 1
CARME AMAT VERDAGUER
14/12/2023
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





de desenvolupament, d'integració social o amb manca d'autonomia personal (dependència).

Objectius:

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària, les necessitats relacionals i d'adaptació a l'entorn de les persones, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per proporcionar als seus usuaris/es la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris i usuàries estimulant l'adquisició de competències personals i familiars.
- Prevenir situacions de crisi, risc i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars i ser element de detecció de situacions que puguin requerir altres intervencions.
- Retardar els internaments en centres residencials evitant el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies de tipus físic, psíquic o social es trobin limitades en la seva autonomia personal i no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Afavorir canvis d'actitud i comportament, facilitar que les persones descobreixin les seves pròpies possibilitats i potenciar l'autoestima i el sentiment d'utilitat.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, amb la xarxa informal i altres grups de convivència de la comunitat.

Característiques:

- El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) és un servei públic, essent les administracions públiques de Catalunya les titulars d'aquest servei, d'acord amb al Títol III de Règim competencial i organitzatiu de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- És tracta d'una prestació garantida, la qual s'ha de prestar a través dels serveis socials bàsics.
- És universal, malgrat que la població destinatària s'ha de incloure en una situació de dependència i/o risc social.

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- La forma de prestació ha de ser mitjançant la intervenció d'un equip de professionals.
- El perfil dels professionals de l'equip que el forma ha de ser el de treballador/a social i treballador/a familiar. També, l'educadora social participa en situacions on hi hagi menors.
- Les condicions materials de l'habitatge i de l'accessibilitat a aquest han de garantir les condicions mínimes necessàries per a la prestació del servei.
- És un servei polivalent i integrador, ja que ha de donar resposta integral a les necessitats personals i familiars (contemplant la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció de les persones en el seu entorn habitual), i facilitant la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social.
- El SAD no supleix, en cap moment, la responsabilitat de la família.
- És un servei adreçat a les situacions personals i familiars de caràcter social i no a situacions de caràcter sanitari.

Destinatari:

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques socials i familiars.

El Decret 27/2003 de 21 de gener, de l'atenció primària, estableix la següent definició de destinataris del servei:

- Persones i/o famílies que es troben, per motius físics, psíquics o socials en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.
- Persones i/o famílies amb dificultats d'adaptació social (amb problemes d'organització de la llar, o atenció a les persones que formen part de la unitat de convivència i de relació amb l'entorn per manca d'hàbits o d'habilitats).
- Persones amb problemes de mobilitat que optin per la seva llar com a medi de vida i que necessitin ajuda per a desenvolupar-se.
- Famílies o nuclis de convivència amb situacions relacionals conflictives, reeducant conductes i fomentant la continuïtat de la vida familiar.
- Persones grans o disminuïdes que viuen soles o amb una altra persona que també necessita atenció, amb dèficits físics o psíquics lleus i que amb aquesta ajuda poden continuar vivint en el seu domicili d'una manera digna.





- Famílies amb absència temporal de membres que exerciten responsabilitats d'atenció a la família.
- Famílies en les que algun dels membres té una incapacitat temporal (malaltia, intervenció quirúrgica, seguiment d'un tractament, etc.), que dificulta o impossibilita l'adequada atenció dels menors, de persones grans o discapacitades.

Són persones usuàries del servei les persones designades per l'equip de Serveis Socials de l'Ajuntament de Teià. L'entitat adjudicatària no pot negar-se a prestar el servei que a cap persona a qui se li hagi designat.

Tipus d'actuacions:

En funció del perfil i necessitats de la persona, així com dels objectius proposats en cada cas, el servei podrà incloure les següents actuacions:

- Atenció personal i familiar:

1. Assistencials:

- a) Suport en la higiene diària i cura personal: inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, rentat de parts corporals, rentat de cap, afaitar, aplicar cremes, cura de les ungles, etc. i altres tasques relacionades com ajudar a vestir, desvestir, pentinar, organitzar el bany, etc.
- b) Cura i control de l'alimentació: suport en l'organització i compra dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, control dels hàbits alimentaris, supervisar i organitzar productes de la nevera i armaris, i ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- c) Cura de la salut i control de la medicació: administració, control i seguiment de la medicació, gestió de receptes i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en què sigui exigible un títol sanitari.
- d) Mobilització dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona, per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- e) Suport en l'ordre i manteniment de la neteja quotidiana de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat: endreçar roba, desfer i fer el llit, escombrar, fregar i treure la pols.

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- f) Manteniment i cura de la roba: posar rentadora, rentat, estendre, plegar, planxat, repàs de la roba dintre de la llar i fer canvis de roba dels armaris segons l'estació.
- g) Fer companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- h) Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses tasques i gestions com comprar, passeig, visites mèdiques, tramitació de documents (tràmits municipals) i altres.

2. **Educatives:**

- a) Educar en l'aprenentatge i recuperació d'hàbits socials, personals, de cura de la llar i organització domèstica, d'atenció a la infància, a persones grans i en situació de risc i de dependència.
- b) Ajuda en l'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família i a assumir responsabilitats que li pertocuin.
- c) Ajuda a la persona a mantenir o recuperar l'autoestima, recolzant les iniciatives personals i els guanys assolits en la resolució de situacions.
- d) Facilitar pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- e) Supervisió d'àpats.
- f) Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- g) Assessorament tècnic per a canvis posturals en el llit, en la utilització d'instruments i ajudes tècniques
- h) Formació en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics (teleassistència, etc)
- i) Facilitar activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
- j) Facilitar activitats i recursos per ajudar en l'entrenament i manteniment de la memòria.
- k) Potenciar actituds positives encaminades a la promoció social.
- l) Suport a l'adaptació quotidiana en situacions de dificultat sobrevinguda.

3. **Preventives:**



- a) Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn del domicili i l'entorn social, per evitar problemes i accidents, identificant objectes que puguin causar danys als espais de deambulació.
- b) Observació i detecció de situacions de negligència, descurança i situacions de risc.
- c) Observació, detecció i comunicació de canvis produïts en el seu entorn que afectin el seu nivell d'autonomia i per tant, a les seves necessitats.
- d) Escolta activa a la persona per detectar problemes, amb la finalitat d'identificar necessitats personals, familiars i socials dels usuaris.
- e) Accions adreçades a millorar les capacitats de cura de les persones cuidadores per prevenir situacions d'esgotament emocional, com ara l'assessorament, suport en la utilització d'ajudes tècniques i suport emocional.
- f) Altres tasques que determinin els professionals dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Teià i que quedin recollits en el corresponent pla de treball.

Totes les tasques es portaran a terme segons el perfil i les necessitats detectades dels beneficiaris, així com els objectius marcats en cada cas pel treballador/a social referent en el pla de treball.

La unitat de mesura d'aquesta actuació, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte, una hora (60 minuts) efectiva d'atenció a l'usuari en el domicili, més el temps per a aquelles activitats i recursos necessaris per realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin: desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.

- Neteja de la llar:

La neteja de la llar és l'actuació de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià, incidint en la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

Es contemplen també aquelles neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació de brutícia extrema, acumulació d'objectes, escombraries, etc., i cal una actuació immediata.

Depenent del perfil i necessitats de la persona, així com dels objectius proposats en cada cas, el servei podrà incloure les següents actuacions:

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- a) Neteja de fons o ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant productes degudament homologats. Les tasques seran:
- Escombrar i netejar el terra de les parts de l'habitatge que utilitzi l'usuari/a: rebedor, menjador-sala estar, cuina, bany, habitació i espais exteriors-balcons.
 - Netejar vidres, d'alt dels armaris i llums.
 - Treure la pols
 - Fer persianes (un cop a l'any)
- 2) Ensinistrament en habilitats domèstiques, maneig d'electrodomèstics, estris i productes apropiats per a la neteja.
- 3) Atendre el subministrament i la reposició de productes de neteja amb coherència, sentit econòmic i el menys tòxics possibles, per possibilitar la neteja de la llar.

La persona haurà de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de l'entitat adjudicatària disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de la persona usuària pugui ser excusa per no realitzar les tasques previstes.

L'auxiliar de neteja a domicili és el professional encarregat de realitzar la neteja de la llar, tant l'habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional de neteja, entenent per aquest concepte una hora (60 minuts) efectiva d'atenció en el domicili més el temps per a aquelles activitats i recursos necessaris per realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin: desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.

Serveis exclosos:

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

- a) Atenció a altres membres de la família o que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball.
- b) Les tasques exclusivament sanitàries que requereixin una especialització.

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/ax/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- c) Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin acordades en el pla de treball), així com la neteja d'escals veïnals i zones comunes de la finca on estigui ubicat el domicili de la persona beneficiària.
- d) Arranjaments importants de la llar: pintar, endolls, etc.
- e) Tasques físiques que posin en perill la salut i integritat física dels professionals que presten el servei.
- f) Totes aquelles tasques que no estiguin previstes en el pla de treball establert amb els usuaris.

CLÀUSULA 3: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

A. L'organització d'aquest servei s'haurà de plantejar tenint en compte el següent procediment:

1. Encàrrec de servei

L'ajuntament cursarà sempre els encàrrecs a l'entitat adjudicatària per escrit formal o per correu electrònic, fent constar sempre la següent informació:

- a) Dades d'identificació de la persona beneficiària
- b) Definició i proposta de les tasques i serveis a realitzar
- c) Temps i durada efectiva del servei
- d) Franja horària prevista
- e) Proposició de la data d'inici i de revisió i/o acabament

L'entitat haurà de cursar rebut de les peticions mitjançant qualsevol medi que en quedi constància suficient.

En situacions d'urgència podrà fer-se l'encàrrec via telefònica. Per aquest motiu l'adjudicatari facilitarà un telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació.

2. Temporalitat i intensitat del servei

Per a cada cas s'acordarà una temporalitat que es pactarà amb la persona usuària i/o la família. Caldrà especificar si és una actuació puntual i si caldrà preveure continuïtat o modificació del mateix.





La intensitat vindrà donada segons reconegui la Llei en cas de SAD dependència, o bé la normativa municipal si es tracta d'un SAD social:

- a) En els SAD dependència, la intensitat del servei vindrà condicionada pel propi Pla Individual d'Atenció (PIA).
- b) En els SAD social, la intensitat vindrà condicionada per la gravetat de la situació i la disponibilitat de recursos municipals. De forma genèrica la durada del servei serà de 60 minuts diaris.

Els serveis en caps de setmana seran excepcionals i es basaran amb el criteri que l'usuari no tingui cap persona de suport ni cap altre recurs que el pugui atendre en el seu domicili i així evitar la seva institucionalització.

3. Inici del servei

- a) Des de la data de l'encàrrec i fins el dia d'inici del servei, l'adjudicatari tindrà un termini per planificar l'execució. Aquest temps estarà en funció de la urgència de la situació que valori l'equip de Serveis Socials de l'ajuntament. Aquests terminis es fixen com a màxim en:
 - i) Atenció personal: 3 dies naturals (72 hores)
 - ii) Atenció personal "servei urgent": 24 hores
 - iii) Neteja de la llar: 5 dies naturals (120 hores)
 - iv) Neteja de la llar "servei urgent": 48 hores
- b) La persona responsable de l'entitat i el professional referent de l'ajuntament efectuaran una visita al domicili de la persona per concretar i establir els objectius del servei i marcar els indicadors de seguiment.
- c) L'adjudicatari concretarà per escrit l'inici del servei pel que fa a dies, hores, nom del professional i tipus de servei.
- d) Per iniciar el servei serà imprescindible que la persona usuària accepti i signi les condicions de prestació dels serveis que figuraran en el document *d'Acord de prestació de servei d'ajuda a domicili*. Aquest acord estarà signat per la responsable de Serveis Socials de l'Ajuntament, el responsable de l'entitat adjudicatària i la persona usuària que accepta els serveis. A la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin presents totes les parts. L'esmentat document inclourà, entre altres, els serveis que es realitzaran, l'horari, data de revisió, copagament, el nom del professional referent de l'ajuntament i del professional referent tècnic de l'entitat adjudicatària.

Signatura 1 de 1
CARME AMAT VERDAGUER
14/12/2023
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





4. Seguiment del servei

- a) L'ens local ha de garantir un eficient seguiment del servei i avaluació de la qualitat.
- b) La periodicitat per avaluar la prestació que es fa a cada usuari serà mensual/bimensual.
- c) S'efectuarà un calendari previ d'aquests espais de seguiment i coordinació.
- d) Per fer efectiu aquest seguiment, l'adjudicatari presentarà un informe mensual segons model facilitat per l'ajuntament.
- e) L'adjudicatari podrà proposar canvis en els objectius i accions a realitzar, que sempre hauran de ser autoritzades per l'equip de serveis socials.

5. Baixa del servei

- a) L'adjudicatari podrà proposar per escrit la baixa dels serveis. Seran els Serveis Socials de l'Ajuntament els que indicaran si s'ha de procedir a donar de baixa un servei.
- b) La baixa es comunicarà per escrit mitjançant qualsevol medi que en quedi constància suficient, tant a l'empresa adjudicatària com a l'usuari.

B. La distribució de les funcions bàsiques de les dues parts, serà la següent:

1. Funcions de l'ajuntament:

Els Serveis Socials Bàsics es faran responsables de les següents tasques en la gestió del servei:

- a) Planificació global de l'oferta, i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i previstos en la normativa que els regula.
- b) Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- c) Elaborar el pla de treball: fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei pel que fa a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació. Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.

Signatura 1 de 1
CARME AMAT VERDAGUER
14/12/2023
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- d) Complimentar i signar l'*acord de prestació del servei* amb la persona usuària, lliurar una còpia al pròpia persona usuària i una altra a l'entitat adjudicatària.
- e) Comunicar a l'adjudicatari els usuaris als que hauran de prestar el servei i les tasques a desenvolupar.
- f) Efectuar seguiment i avaluació de l'evolució de cada cas, fins al seu tancament.
- g) Comunicar a l'adjudicatari qualsevol modificació referida a la prestació del servei.
- h) Comunicar a l'adjudicatari els casos de renunciés del servei, trametent-li una còpia del document signat per la persona que ha renunciat.
- i) Comunicar a l'adjudicatari les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni resposta en un termini màxim de 15 dies.
- j) Suspendre l'execució dels serveis. Tanmateix, la suspensió sempre s'haurà de comunicar a l'adjudicatari.
- k) Gestió de la qualitat en l'atenció i satisfacció de l'usuari.

2. Funcions de l'entitat adjudicatària:

- a) Recepció de l'encàrrec de servei i fer proposta d'horaris d'atenció i calendari per planificar la resposta a les necessitats de la persona usuària.
- b) Garantir l'inici i la prestació del servei a partir de la recepció de l'encàrrec, respectant els terminis establerts en la clàusula 3.A.3 del present plec de clàusules.
- c) En cas de que no pugui atendre a l'usuari en l'horari proposat per l'ajuntament, comunicarà immediatament alternativa horària que garanteixi igualment els objectius del pla de treball proposat i restarà a l'espera de la confirmació de l'ajuntament.
- d) Assistir a la presentació del servei al domicili de la persona usuària, conjuntament amb el professional referent de l'ajuntament. Els professionals de l'entitat adjudicatària seran el/la coordinador/a tècnic/a i el/la professional que prestarà el servei. En cap cas el primer dia de servei el professional que el prestarà, iniciarà el servei sense la prèvia presentació.
- e) Complir les tasques encomanades, seguir les directrius, indicacions i/o observacions que efectui l'equip tècnic dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Teià.
- f) El/la professional referent assignat al cas, haurà de seguir les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene laboral.





- g) Comunicar totes les baixes, canvis i suplències del personal, així com les queixes i/o incidències que poden afectar la prestació del servei, i a l'estat de l'usuari en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, així com la solució adoptada. En el cas de situacions que es considerin greus o molt greus, el termini de comunicació serà immediat.
- h) Donar resposta de les queixes i/o incidències en un termini màxim de 15 dies.
- i) L'adjudicatari haurà de garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seu seguiment dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà l'ajuntament.
- j) Mantenir informats prèvia i puntualment, als responsables de Serveis Socials de l'Ajuntament i a les persones usuàries, de totes aquelles modificacions i baixes en el compliment dels terminis que es puguin produir i amb suficient anticipació per donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
- k) Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a la mateixa persona.
- l) Disposar d'un sistema de registre de claus dels domicilis i de la custòdia de les mateixes, en el cas que fos necessari. L'entitat adjudicatària haurà de comptar amb l'autorització escrita de la persona usuària per la custòdia de les seves claus.
- m) Comunicar les baixes temporals i/o definitives, quan es tinguin coneixement de les mateixes.
- n) Garantir i facilitar la informació puntual referent als casos que li siguin assignats. El format i contingut dels informes i periodicitat el concretaran els responsables dels serveis socials municipals.
- o) Assegurar la qualitat tècnica de les prestació del servei, mitjançant:
 - i) La contractació de personal format i preparat amb la formació exigida.
 - ii) El control i gestió adequada de la prestació.
 - iii) La planificació de la supervisió i suport tècnic al personal que desenvolupa l'atenció directa.
- p) Minimitzar al màxim els canvis de referents professionals en un mateix servei.
- q) Disposar d'un sistema de control presencial del temps real en els serveis prestats.
- r) Complir els acords de coordinació establerts.
- s) Elaborar i presentar en els terminis que es fixen en aquest plec, els informes, memòries i altres documents que es sol·licitin.





A aquestes funcions, es poden afegir altres segons les condicions establertes dins del pla de treball realitzat pel personal tècnic dels Serveis Socials Municipals.

CLÀUSULA 4. HORARI, TEMPS, DURADA I DESPLAÇAMENTS DEL SERVEI

1. Horari:

- a) Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei d'atenció personal i neteja de la llar entre les 07h. i les 20 h, de dilluns a dissabte. Els diumenges i festius es podran utilitzar en cas de necessitat entre les 08 i les 16 h, excepte en els casos que sigui necessària una altra franja horària per donar resposta a les necessitats bàsiques de la persona.
- b) Les hores d'atenció prestades en la franja horària de 20 a 23 h (hores nocturnes) i les que es prestin en diumenge o festiu, es facturaran segons el que marqui el conveni col·lectiu del sector vigent a Catalunya.
- c) El servei de neteja es prestarà íntegrament en hores ordinàries. Durant els mesos d'hivern es garantirà l'horari en franja de matí, quan es tracti de persones grans.
- d) La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'adjudicatari com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.
- e) L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. Les hores de major concentració seran comunicades per l'ajuntament a l'inici de la contractació, i posteriorment amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses, i dels objectius prevists per cada exercici.

2. Temps i durada:

- a) El temps i la durada del servei d'atenció personal el determinarà l'ajuntament i en cap cas s'inclourà el temps de desplaçament.
- b) El temps diari de prestació es mesurarà en hores i/o fraccions de 15 minuts.
- c) De forma genèrica la durada del servei serà de 60 minuts diaris, i en el cas de parelles es podrà arribar a prestar fins a 90 minuts diaris. Un servei no es podrà planificar superior a 2 hores/dia.
- d) La durada del servei de neteja serà de 2 hores/setmanals o 8 hores/mensuals.

Signatura 1 de 1
CARME AMAT VERDAGUER
14/12/2023
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





3. Desplaçaments:

El temps habitual de desplaçament entre serveis que realitzarà el personal de l'atenció directe serà el mínim possible i com a màxim es considerarà un temps entre 10-15 minuts.

En l'organització dels desplaçaments caldrà tenir en compte les característiques del poble i en situacions excepcionals, es podrà valorar ampliar el temps, sempre de comú acord amb l'ajuntament.

CLÀUSULA 5. COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA.

1. Coordinació directiva i de gestió:

L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment i del funcionament, per respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte i de traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ajuntament. També s'encarregarà de recollir els protocols i procediments que realitzi l'ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà periòdicament amb la responsable dels Serveis Socials de l'Ajuntament o la persona que aquest designi.

Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària elaborarà un informe mensual, per aquest període i anteriors acumulats de l'evolució de la gestió del servei i es realitzarà una reunió bimensual entre la responsable dels Serveis Socials i el responsable de l'entitat adjudicatària.

2. Coordinació tècnica:

La persona que assumirà la coordinació tècnica del servei es coordinarà mensualment amb els tècnics dels Serveis Socials referents de cada persona usuària, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin produït. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que haurà de lliurar mensualment l'entitat adjudicatària.

Les funcions que realitzarà la persona responsable de la coordinació tècnica de l'adjudicatari seran les següents:





- a) Analitzar l'encàrrec del servei i proposar les modificacions que consideri més adients.
- b) Assignar el professional d'atenció directa més adequat per a cada servei.
- c) Fer la presentació del professional en el domicili de la persona.
- d) Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona.
- e) Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada usuari/a.
- f) Coordinació mensual de treball amb cada un dels professionals de l'equip d'atenció directa i bimensual de forma grupal.
- g) Realitzar la supervisió i suport tècnic del personal que desenvolupa l'atenció directa.
- h) Per al seguiment del servei que s'està prestant a cada persona usuària, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, haurà de mantenir reunions de coordinació amb els professionals referents de l'ajuntament, amb una periodicitat mensual i sempre que sigui necessari, i amb la participació dels professionals de l'atenció domiciliària, sempre que es determini. També haurà de realitzar visites de seguiment als usuaris en els seus domicilis, almenys cada 3 mesos, exceptuant aquells casos que el professional de referència determini una altra periodicitat.
- i) Avaluar l'evolució dels serveis a través dels protocols que hagin elaborat.
- j) Realitzar propostes sobre canvis dels serveis que es prestin en un domicili.
- k) Alertar als professionals responsables dels usuaris i usuàries atesos sobre qualsevol alteració del servei.
- l) Identificar i proposar les possibles baixes d'usuaris i usuàries dels serveis.
- m) Efectuar el seguiment i avaluació de totes les intervencions i tasques realitzades per l'equip d'atenció directa.
- n) Mantenir constantment informats als Serveis Socials Bàsics de la marxa del servei, assumint les directrius que l'ajuntament dicti a l'entitat en tot allò referent a l'adequada atenció a cada usuari i a la bona marxa del servei en general.
- o) Detectar i concretar anualment les necessitats formatives i de suport de cada un dels professionals d'atenció domiciliària.

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL		
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001	
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



CLÀUSULA 6: RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

1. L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Teià, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.
2. L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona com a base de la prestació del servei, respectant en tot moment el dret a la intimitat i la dignitat de la persona, mantenir inexcusablement el secret professional i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
3. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a Serveis Socials de l'ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
4. L'adjudicatari i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent així com la normativa específica i els protocols propis de l'adjudicatari de prevenció de riscos laborals.
5. Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com del mecanisme per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.
6. Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible que l'usuari o usuària hagi signat el document d'acord on s'estableixen les condicions dels serveis que es duren a terme, tasques, abast i intensitat, horari, preu a pagar i el nom del professional referent. Estarà signat pels responsables de l'ajuntament i de l'entitat adjudicatària, i l'usuari/a. L'entitat adjudicatària en el termini màxim de 7 dies naturals des de la seva signatura, haurà de retornar la còpia signada a l'ajuntament.
7. Les persones usuàries han de ser informades amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.
8. Per tal de vetllar per la seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les normes que dicti l'Ajuntament en relació a la identificació i control de l'equip designat per a la prestació del servei.
9. Els desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament amb o per a la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta o, si correspon, a càrrec dels Serveis Socials Bàsics l'ajuntament.





10. En cas de produir-se qualsevol incidència sobrevinguda al domicili o a la persona usuària (malaltia, accident), el professional no abandonarà el domicili fins que les persones properes o responsables se'n facin càrrec i avisarà al coordinador/a.
11. L'entitat adjudicatària no podrà suspendre o resoldre l'acord assistencial, ni deixar de prestar el servei a cap persona usuària sense una autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 7: DE L'EQUIP QUE PRESTI ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL DOMICILI

1. A l'inici del contracte, i abans de trenta dies naturals després de la seva signatura, l'entitat adjudicatària estarà obligada a presentar a Secretaria de l'Ajuntament la relació de les persones que executaran els serveis, indicant la categoria professional, titulació, dedicació i retribució, així com la corresponent acreditació professional pel desenvolupament de les funcions previstes i la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social.

Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa al personal, haurà de comunicar-se a Secretaria de l'ajuntament prèviament, informant de les persones que faran el servei i acreditant la seva situació laboral i acreditació professional (titulació i currículum vitae).

2. L'entitat adjudicatària presentarà a Secretaria de l'ajuntament, amb periodicitat mensual, els documents de cotització de la Seguretat Social de tot el personal, així com altre documentació que es consideri adient per a l'adequat control de l'execució.
3. L'entitat adjudicatària haurà de facilitar dades de cada treballador.
4. L'entitat adjudicatària haurà de presentar a l'ajuntament, com a mínim un cop cada 12 mesos i sense perjudici dels mostresos mensuals que pugui dur a terme l'ajuntament, una relació de l'equip que tingui contractat per a efectuar el servei del present contracte, fent constar la següent informació: conveni col·lectiu de treball que s'està aplicant, DNI del treballador, salari brut, antiguitat, categoria i tipus de contracte.
5. L'adjudicatari haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
6. Les titulacions del personal que es destinin a la prestació del servei d'atenció personal i de neteja de la llar seran aquelles que esmenti el *Conveni col·lectiu de*





treball dels treballadors i treballadores d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya vigent.

En els casos d'intervenció amb famílies, infància o situacions de risc social, es podrà requerir a l'entitat adjudicatària que el servei el cobreixi un integrador/a social.

7. L'entitat adjudicatària facilitarà a tot el personal que treballi en el servei que puguin realitzar el procés d'habilitació de les seves titulacions i les puguin acreditar segons els "Requeriments del personal auxiliar d'atenció a la dependència a Catalunya".

La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

8. La persona responsable de la coordinació tècnica haurà de disposar de la titulació de Diplomada en Treball Social i la seva dedicació setmanal al servei serà mínim de 20 hores/setmana.

9. L'entitat adjudicatària haurà de seleccionar i formar prèviament a la prestació del servei al personal adscrit, per tal que l'assignació sigui la més adequada possible al perfil sol·licitat.

10. No es produiran canvis en el personal que presta cadascun dels serveis, excepte causa justificada, sense el coneixement i conformitat prèvia del responsable dels Serveis Socials municipal i el professional referent, amb la finalitat d'evitar desajustos i desorientacions en els usuaris.

11. L'entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat del seu personal per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques. També hauran de vetllar perquè els professionals tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves tasques. L'entitat adjudicatària haurà de tenir en compte el perfil i les capacitats professionals que l'ajuntament requereix i que són les següents:

- a) Capacitat per establir bona relació, empatia i assertivitat.
- b) Actitud discreta, de respecte, de dignitat cap la persona usuària i de conformitat amb els codis deontològics propis de l'àmbit professional.
- c) Garantir el manteniment del secret professional i de la protecció de les dades personals dels usuaris.
- d) Actituds positives, proactives i de flexibilitat cap a les situacions, evitant rigidesa.
- e) Valors personals on destaquin la honestat i la responsabilitat.
- f) Compromís i motivació cap al servei.
- g) Capacitat d'expressió oral i escrita.





- h) Aptitud i coneixements per treballar en equip, per col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
- i) Capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- j) Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- k) Capacitat per negociar i fer propostes.

12. L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni laboral, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.

13. Quinze dies abans de l'inici de cada període de vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal, l'entitat adjudicatària farà arribar als Serveis Socials la planificació de la cobertura dels serveis.

S'especificarà el nom dels treballadors assignats a cada usuari/a i els possibles reajustaments d'horaris i/o dies. Sempre ho pactarà i informarà amb anterioritat amb l'usuari/a o la persona de referència.

14. En cas de substitució del personal, l'entitat adjudicatària sempre facilitarà al professional substituït totes les dades i informació necessària per tal de garantir la continuïtat sense entrebancs i sobretot sense contratemps per a la persona usuària, i l'acompliment i seguiment del pla de treball establert.

15. L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a l'ajuntament i a l'usuari o usuària afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.

16. L'entitat adjudicatària haurà d'establir un sistema de control del temps real de presència de tot el personal en els domicilis de les persones usuàries.

17. Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, per garantir una adequada qualitat tècnica i perquè pugui realitzar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses i a fi d'evitar males praxis.

Signatura 1 de 1
CARME AMAT VERDAGUER
14/12/2023
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Anualment haurà de garantir per cada professional 20 hores anuals de formació. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'ajuntament els plans formatius previstos per cadascun dels professionals, adreçats al reciclatge i la formació continuada, així com els sistemes de supervisió establerts. Haurà de presentar la corresponent justificació de l'assistència i aprofitament, un cop realitzada la formació.

Aquestes activitats formatives aniran dirigides a mesures preventives de salut laboral i/o especialització dels professionals, depenent de les necessitats existents.

18. L'entitat adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta identificativa amb la fotografia, el nom i cognoms del/la professional i el logotip de l'ajuntament, i haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'Ajuntament de Teià. El personal quedarà obligat a presentar la seva corresponent targeta identificativa quan així li requereixi qualsevol responsable municipal del servei.
19. També estarà obligat a proporcionar als seus treballadors els Equips de Protecció Individual d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili.
20. L'entitat adjudicatària estarà obligada a dotar a tots els treballadors/es adscrits, un mitjà de contacte que garanteixi la comunicació immediata d'incidències i de qualsevol altra comunicació.
21. Queda prohibit a tots els professionals de l'entitat adjudicatària adscrits al servei:
 - a) Entrar en els domicilis de les persones usuàries si aquest no hi és present, excepte quan hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per l'usuari/a o el seu representant legal.
 - b) Rebre de l'usuari/a qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
 - c) Cobrar havers de l'usuari/a, de qualsevol naturalesa, ni amb autorització expressa.
 - d) Fer-se acompanyar per familiars i/o amics en els domicilis mentre realitza les tasques encomanades.
 - e) Sostracció de diners i de qualsevol altre objecte propietat de la persona usuària.





L'incompliment d'aquests cinc punts serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària aquesta haurà d'informar a Serveis Socials Municipals de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.

CLAUSULA 8: SEGURETAT I SALUT LABORAL

1. Serà obligació de l'entitat adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà obligació la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenció en aquesta matèria s'adoptin. L'adjudicatari prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.
2. L'entitat adjudicatària haurà de lliurar a Secretaria de l'ajuntament en el termini de 15 dies naturals, a comptar des de l'endemà de la notificació de l'adjudicació, el Pla de Seguretat i Salut per a l'execució del contracte, que haurà de contemplar, com a mínim, els següents apartats:
 - a. Riscos professionals possibles
 - b. Condicions dels mitjans de protecció personal i col·lectiva
 - c. Equips de protecció personal i equips de protecció col·lectiva
 - d. Serveis de prevenció
 - e. Instal·lacions mèdiques
3. Sempre i prèviament a l'inici dels treballs, l'entitat adjudicatària informará a tots els treballadors adscrits a l'execució del contracte sobre les mesures de seguretat preventives.
4. En tot cas, la realització de les tasques incloses a l'objecte del contracte, hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament posterior d'aquesta.

CLÀUSULA 9: MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

1. En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de garantir els serveis mínims i mantenir informat permanentment als Serveis Socials municipals, sobre les incidències i desenvolupament de la vaga. Aquesta informació haurà d'arribar amb temps suficient abans i durant el temps que duri la vaga.
2. Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tanmateix,

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





independentment d'aquesta publicació, l'entitat adjudicatària haurà de garantir els serveis mínims del servei. Els serveis mínims hauran d'atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables. La proposta d'usuaris identificats serà comunicada amb una setmana d'anticipació, per ser consensuada amb els Serveis Socials municipals i obtenir el seu vist i plau.

3. L'entitat adjudicatària haurà d'informar directament a les persones usuàries dels serveis que es vegin afectats per la vaga.
4. Una vegada finalitzada aquesta, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària per a la seva deducció en la factura corresponent.

CLÀUSULA 10: SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària estarà sotmesa al sistema de control d'execució i qualitat que determini els Serveis Socials municipals i per la que haurà de presentar la següent documentació:

- a) Informe mensual de seguiment de cada persona usuària atesa.
- b) Informe trimestral d'activitat, on hi consti, com a mínim els següents punts:
 - Nombre d'usuaris atesos segons sexe, edat i tipus d'actuacions i tasques realitzades, franges horàries/dia, altes, baixes...
 - Nombre d'hores realitzades per cada usuari i per professional.
 - Caldrà diferenciar les persones usuàries amb SAD dependència dels SAD socials.
 - Indicadors d'incidències, on quedarà registrat el nombre i la tipologia, així com s'han resolt i el temps de resolució.
 - Temps invertit en desplaçaments entre serveis, en hores efectuades de coordinació, de supervisió i de formació.
- c) Anualment, i sempre abans del 30 de gener de l'any següent, es presentarà la memòria d'activitat juntament amb el resultat de la realització de la revisió del nivell de qualitat del servei.

Aquest nivell de qualitat, tindrà tres nivells de control:

- Grau de satisfacció persona usuària/família

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Nivell d'incidències produïdes, tipificades, quantificades, i nivell de gravetat.
 - Control qualitatiu de l'equip professional, que identificarà el grau d'adequació al lloc de treball, a les funcions i tasques encarregades.
- d) Pla de formació anual i la corresponent justificació de l'assistència i aprofitament, un cop realitzada la formació.
- e) Actualització de les dades del personal que presta el servei.
- f) Qualsevol altres document o informació relativa als serveis prestats que sol·licitin els responsables dels Serveis Socials municipals.

Tots aquests documents hauran de ser lliurats en suport informàtic.

Per portar a terme el control de qualitat intervindrà l'equip designat per l'entitat adjudicatària i els responsables dels Serveis socials municipals.

CLÀUSULA 11: RESPONSABILITAT

1. L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball usats puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a l'Ajuntament de Teià.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/a afectat. L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

2. En cas que sigui necessària la custòdia de claus del domicili d'alguna persona usuària per part de l'entitat adjudicatària, aquest haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, segons el model acordat amb Serveis Socials, i formalitzada per la persona usuària i l'entitat. En aquests casos, la responsabilitat es compartida entre l'entitat i la persona usuària.

Serà preceptiu que l'entitat comuniqui sempre per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als Serveis Socials municipals i haurà de presentar una còpia de l'autorització en el termini màxim de 7 dies des de la data de la signatura.





Així mateix, l'entitat adjudicatària trametrà als Serveis Socials comunicació per escrit de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

CLÀUSULA 12: OBLIGACIONS DE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- a. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- b. Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el de condicions administratives.
- c. Facilitar al coordinador/a tècnic/a còpia del present Plec de Condicions i del projecte d'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible per al desenvolupament de la seva tasca.
- d. Presentar amb la periodicitat marcada tots els documents que figuren en aquests plecs, informes d'activitat, memòries i enquestes als usuaris.
- e. Garantir la prestació efectiva del servei en el termini màxim establert, així com el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats i el Pla de Treball establert, arbitrants els mecanismes oportuns per al seguiment de la gestió i la coordinació dels diferents serveis contractats que es presten en el mateix domicili.
- f. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en aquest plec.
- g. Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'entitat adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- h. Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei, en un termini màxim de 24 hores.
- i. Informar, sempre amb diligència i per escrit, dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- j. Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ajuntament d'interès social, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral. Tanmateix,

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





afavorir la integració d'empreses/entitats que intervinguin o puguin intervenir en projectes o iniciatives territorials.

- k. No pot acceptar cap sol·licitud de serveis directament dels usuaris.
- l. En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar o als serveis socials municipals de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- m. Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible, de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- n. Comptar amb un telèfon d'urgències que cobreixi les 24 hores del dia.
- o. Informar adequadament a cada treballador/a sobre les característiques dels serveis a prestar, d'acord amb la informació facilitada per l'ajuntament i facilitar la seva assistència a reunions per a la coordinació i seguiment dels casos, quan així s'estableixi amb els professionals municipals referents.
- p. En el cas que l'usuari hagi autoritzat a l'entitat adjudicatària la cessió de les claus del seu habitatge, amb la conformitat del professional municipal referent, l'entitat serà la responsable de la custòdia de les esmentades claus i ho haurà de comunicar als Serveis Socials municipals mitjançant el lliurament de la còpia de l'autorització de la cessió. Quan aquesta cessió hagi finalitzat, l'entitat adjudicatària retornarà les claus a l'usuari o persona que es va indicar en el document i es signarà document de devolució que es farà arribar als Serveis Socials de l'ajuntament.
- q. Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li indiquin els Serveis Socials municipals.
- r. Adaptar tota la documentació que s'utilitzarà i la imatge externa de l'adjudicatari, on es visualitzarà la titularitat i gestió del servei i el responsable de la prestació.
- s. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa i el procediment establert per l'ajuntament, per tal que els Serveis Socials donin el seu vistiplau.
Els alumnes de pràctiques no podran substituir mai als professionals de l'entitat adjudicatària en les seves funcions i tasques que són objecte de la prestació del servei, i l'horari que realitzin haurà de ser coincident amb el del professional que presta el servei.
- t. Elaborar el Pla de Seguretat i Salut del servei i lliurar-lo a Secretaria de l'Ajuntament en el termini màxim de 15 dies des de la signatura del contracte.

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





CLÀUSULA 13: DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

1. L'ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Realitzar la valoració de la persona i assignar-li els serveis adequats.
 - Elaborar els protocols i documents que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per a l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per a l'assignació de serveis i per a la correcta prestació dels serveis.
 - Coordinar i avaluar la prestació del servei.
 - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
 - Controlar de forma permanent la prestació i qualitat del servei, per a la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
 - Requerir la substitució del personal de l'empresa adjudicatària, quan a judici de Serveis Socials de Teià, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
 - Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
 - Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació.
- L'incompliment d'aquest punt per part del contractista donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Comunicar, a l'inici del contracte, les franges horàries en les què es preveu la major concentració de serveis.





- c) Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i del seguiment de la relació contractual.
- d) Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre la persona usuària, degudament complimentada, per tal que es pugui iniciar el servei.
- e) Posar en coneixement de l'entitat qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- f) Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- g) Facilitar el logotip de l'ajuntament per als usos previstos en el present plec.

CLAUSULA 14: SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

El contractista haurà de subrogar aquell personal que està prestant el servei en el moment de la licitació, de l'entitat que actualment està contractada, que és la Fundació Germans Aymar i Puig i d'acord amb el quadre de personal següent:

Nom	Categoria	Tipus Contracte	% Jornada	Hores setmana	Sou brut anual	Cost Anual	Antiguitat
JBQ	TF	Indefinit	75,67	28	13.334,88 €	4.253,88 €	29/12/2016
SGM	NET	Indefinit	100	37	15.207,60 €	5.170,44 €	28/06/2016
ACS	TF	Indefinit	67,56	25	11.914,68 €	3.800,76 €	02/02/2022
YBP	TF	Interinitat	94,59 %	35	16.682,64 €	5.321,64 €	22/08/2022
CCS	TF	CCP fins 27/11/2023	100	37	17.635,92 €	5.837,64 €	28/06/2016

CLÀUSULA 15: PREUS PÚBLICS

En cas que l'ajuntament estableixi preus públics per a la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària, aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'Hisendes Locals i la normativa d'aplicació. En aquest supòsit l'empresa adjudicatària serà qui gestionarà el cobrament i farà la liquidació mensual a l'ajuntament.





A aquests serveis, quan siguin de copagament, se'ls aplicarà el preu públic d'acord a l'Ordenança Fiscal municipal, estarà exclòs de l'IVA.

CLÀUSULA 16: PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades per l'ajuntament.

La persona usuària serà informada, tant per l'ajuntament com per l'entitat adjudicatària, que davant de qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis socials municipals.

CLÀUSULA 17: DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

1. La difusió del servei així com la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Teià. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
2. Correspon a l'ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual), derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat.
3. L'entitat adjudicatària només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al seu personal en el desenvolupament del servei.
4. En tota la documentació hi constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis socials municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària. Igualment, s'especificarà que l'entitat realitza la gestió tècnica del projecte.

Signatura 1 de 1
CARME AMAT VERDAGUER
14/12/2023
TEC SERV SOCIALS

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/diariabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





5. L'entitat adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'ajuntament per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.

CLÀUSULA 18: FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'entitat que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària, en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

En aquest traspàs, l'entitat que acaba aportarà la relació actualitzada del personal, amb la relació de persones usuàries que porta cada professional i el calendari previst concret de les prestacions dels diferents serveis.

Aquest traspàs es farà de forma que els usuaris/es no pateixin cap distorsió respecte al servei que tenen assignat (horaris, hores de servei...).

Per comprovar la validesa d'aquest document pot accedir a la següent URL	
Codi Segur de Validació	581d620d222b486fb2d53d403c21ed71001
Url de validació	http://oac.teia.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

