



Consell Comarcal
del Pla d'Urgell

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A L'ENTORN DOMICILIAR (SAED): MODALITATS SAD SOCIAL I SAD DEPENDÈNCIA; A LA COMARCA DEL PLA D'URGELL

CPV: 85320000-8 (Serveis Socials)

CSV: e63fa701-a772-4902-a731-88acd107ebd
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre. La seva autenticitat
pot ser comprovada a l'adreça <https://www.seu-e.cat/ca/web/ccpladurgell>

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT

C/ Prat de la Riba n° 1 - 25230 - MOLLERUSSA
Telèfon 973 711 313 - Fax 973 600 477
www.plaurell.cat - consell@plaurell.cat





1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte **té per objecte** la prestació del servei d'atenció domiciliària del Pla d'Urgell (en endavant, SAD), entenent aquesta com l'atenció social que es presta a una persones en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim de nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia.

Aquest servei es determina com una prestació garantida, de caràcter preventiu, comunitari i polivalent, consistent en actuacions de caràcter personal i de caràcter domèstic per tal de promoure una millor qualitat de vida a les persones usuàries.

Les prestacions que són d'abast d'aquest contracte, en relació al SAD, s'entenen com un conjunt organitzat i coordinat d'accions dirigides a proporcionar atencions personals per a persones dependents, cura de la llar, atencions de caràcter urgent i suport social a aquelles persones, famílies i/o situacions que presentin dificultats i/o problemàtiques especials i en aquestes línies es concretarien dues tipologies de prestació:

- Atenció a la persona
- Cura de llar

Aquestes dues tipologies de prestació s'inclouen en les modalitats de: SAD Social i SAD Dependència

Codi CPV que correspon és 85320000-8 (Serveis Socials)

2. MARC JURÍDIC

El servei d'atenció a l'entorn domiciliari ve regulat o condicionat pel següent marc jurídic:

- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril pel qual s'aprova el text refós de la llei municipal i de règim local de Catalunya, la qual determina la prestació dels seus serveis als articles 245-247.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció i Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i tot el seu desplegament normatiu estatal i autonòmic. Mitjançant aquesta Llei es formalitzen les intervencions en les situacions de dependència en l'entorn domiciliari, generant així, un marc garantista de la prestació del servei.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, i més concretament l'article 17, 31.1.d el 34 on s'hi especifica que els serveis d'ajuda a domicili es configuren com una de les funcions específiques dels serveis socials bàsics així mateix també s'hi indica que les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS) són la unitat primària de l'atenció social per a prestar els serveis socials bàsics i s'hi especifica les competències municipals i/o comarcals en els casos dels municipis inferiors a 20.000 habitants.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre pel que s'aprova la Cartera de serveis socials on es determina el servei d'atenció domiciliària com una prestació garantida.

Les persones amb grau reconegut de dependència que requereixin un servei d'atenció domiciliària han d'optar per la modalitat de Dependència, atès que actualment no és possible compatibilitzar tots dos serveis.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



3. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

3.1. Definició del servei:

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

Es tracta del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari i que és prestat des de la proximitat, integrat amb altres serveis i respectant el projecte de vida de cada usuari.

Els serveis d'atenció domiciliària, com a serveis socials bàsics que són, han de ser uns serveis preventius, comunitaris, polivalents i, alhora, han de donar resposta a diverses situacions de necessitat des del mateix àmbit de convivència, fomentant l'autonomia i capacitant a les persones perquè es puguin desenvolupar de la manera més lliure i autònoma possible.

En aquest sentit, el Servei d'atenció a l'entorn domiciliari que es contempla en aquests plecs de prescripcions tècniques inclou les següents modalitats de servei:

- Sad Social: d'acord amb l'establert al Reglament regulador del servei d'atenció domiciliària del Consell Comarcal vigent, seria un servei orientat a l'abordatge i a la prevenció del risc social, on hi hauria les següents tipologies
 - o Tasques d'atenció personal
 - o Tasques de tipus socioeducatiu i atenció infància
 - o Tasques de suport per casos de Salut Mental.
 - o Tasques de suport a la llar
 - o Tasques i actuacions de caràcter preventiu
 - o Actuacions que millorin la relació amb l'entorn
 - o Altres actuacions establertes en marc normatiu vigent
- Sad Dependència: en compliment a la Llei 39/2006, de 14 de desembre (LAPAD)

En definitiva el servei d'atenció a l'entorn domiciliari és:

- És un servei polivalent, obert a tots els grups d'edat.
- Actua a nivell preventiu, educatiu i assistència.
- Es fa en el mateix domicili de l'usuari.
- Va dirigit a la persona, a la família, a la llar i a l'entorn comunitari integrats en un programa d'intervenció global.
- Suport i atenció personal desenvolupats per personal qualificat i preparat.
- Acceptació voluntària del servei per part de l'usuari.
- S'efectua de forma discontinua, transitòria o permanent.

3.2 Objectius

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

Generals:

Coordinar des dels serveis socials bàsics que es promoguin les interaccions socials, l'autonomia funcional i una millor convivència social en la comunitat, i que facilitin a la persona poder viure en el seu entorn social o familiar habitual el màxim de temps possible, sempre que aquest els proporcioni seguretat, qualitat de vida i una vida digna.

Específics:

- Ajudar a la persona i facilitar que pugui viure en el seu entorn social o familiar habitual sempre que aquest li proporcioni seguretat i qualitat de vida.
- Prevenir necessitats relacionals i d'autonomia funcional i oferir suports domiciliaris per donar-hi resposta i evitar l'augment de situació de risc i exclusió social.
- Desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives que siguin habilitadores per la vida autònoma.
- Compensar la manca d'autonomia personal i evitar o alentir el deteriorament de les condicions de vida, prestant atenció i suport a la realització de les ABVD's (Activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària).
- Oferir a la persona una intervenció integrada i que garanteixi el contínuum assistencial i una atenció centrada a la persona.
- Millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores de l'entorn familiar i de la persona que cuiden, dotant-se d'eines que ajudin a la tasca de cuidar i promovent l'empoderament d'aquestes persones cuidadores no professionals.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars i amb l'exterior.
- Esdevenir un element de detecció i contenció de situacions de necessitat que puguin requerir d'altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- Fomentar l'autonomia personal i capacitat de les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, tenint en compte el seu projecte de vida.
- Evitar o alentir al màxim el deteriorament funcional i cognitiu de les persones usuàries, així com disminuir els nivells d'angoixa de la seva unitat de convivència.

4. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

El SAD, s'adreça amb general a les persones i/o unitats de convivència que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia i/o habilitats de manera temporal o permanent i no puguin garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar en el seu entorn domiciliari i comunitari.

En particular les persones destinatàries són les següents:

- Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social o vulnerabilitat que presentin manca d'habilitats personals i/o problemàtiques individuals o sociofamiliars de diversos tipus, que dificultin:
 - o L'atenció a les necessitats de desenvolupament personal i familiar.
 - o L'atenció a les necessitats d'organització de la llar.
 - o L'atenció i cura a les habilitats parentals per famílies amb menors a càrrec.
 - o La relació amb l'entorn i la integració social

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

- Persones que presenten dificultat o incapacitat per poder realitzar autònomament les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària, viuen soles o no tenen suport familiar/social suficient i pertanyen a un dels col·lectius següents:
 - o Persones amb manca d'autonomia personal per motius de discapacitat física, psíquica i/o sensorial, edat avançada i/o malaltia.
 - o Persones dependents que no tinguin reconeguda la seva situació de dependència segons s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre (LAPAD)
- Persones i/o unitats de convivència en situació de risc o vulnerabilitat social diagnosticat per als SSB d'abast comarcal.
- Persones que tinguin reconeguda una situació de dependència d'acord amb el que s'estableix a la Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Persona i Atenció a les persones en situació a la Dependència i tinguin dret a la prestació del SAD d'acord amb el desplegament de l'esmentada Llei.

5. ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit territorial en el què s'ha de prestar els serveis inclosos en el present plec, és a la comarca del Pla d'Urgell.

6. CARECTERÍSTIQUES DEL SERVEI I FUNCIONS/ACTUACIONS

6.1 . Característiques:

Els serveis que es presten mitjançant l'ajuda a domicili pretenen garantir una atenció integral a les necessitats de les persones/famílies beneficiàries, oferint una resposta adequada a les situacions de necessitat de cada cas. Les activitats i tasques que es poden realitzar es duran a terme tenint en compte el perfil i les necessitats de la persona beneficiària, i d'acord amb els objectius establerts pel tècnic referent del cas dels serveis socials bàsics comarcals.

Les característiques del servei prescrit per la tècnica referent es definiran al pla de treball i vindran determinades per la valoració del risc social que en facin aquesta professional. Aquest pla de treball anirà subjecte a les revisions i avaluacions oportunes, que es duran a terme de manera periòdica entre les tres parts implicades: serveis socials bàsics, empresa adjudicatària i la persona beneficiària i/o unitat de convivència.

Cal destacar dues modalitats de SAED/SAD; el que es prescriu d'acord amb la Llei 39/2006 (LAPAD), el qual anomenarem SAED Dependència i la resta de serveis que complint amb els objectius i les característiques que componen aquest plec, serà el SAED social.

6.2 Funcions/Actuacions:

Pel que fa a l'atenció personal (AP):

- Atenció i suport en la higiene diària i cura personal, inclou: rentat corporal complet en bany o dutxa així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajuda a vestir, afaitar, pentinar... així com d'altres relacionades amb la cura personal.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments i agut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació, realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques exceptuant aquells supòsits que sigui exigible una titulació sanitària especialitzada.
- Suport i acompanyament en la realització de les compres d'aliments i d'altres productes bàsics, a càrrec de la persona usuària.
- Mobilitzacions i transferències dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's així com realitzar mobilitzacions passives i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona. Utilització d'aparells tècnics de mobilitzacions (grues, cadires de rodes, cadires de bany...) en aquells casos que la persona ho requereixi.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per possibilitar la participació de la persona en activitats de caràcter educatiu, terapèutica o social, així com per la realització de diverses tasques i gestions quotidianes com, visites mèdiques, passeig, tramitació de documents entre d'altres.

Pel que fa la Cura de la llar (CLL):

- Manteniment i cura de la roba: rentat, planxat...
- Vigilància i suport en el manteniment de l'ordre i neteja quotidiana de la llar.
- Donar suport en activitats de cura de la llar relacionades amb les tasques d'atenció personal que es realitzin: fer el llit i canvi de llençols, netejar el bany (després de la tasca d'higiene personal), arranjament de la cuina (després de la tasca de suport a la preparació als àpats)...

En el cas de CLL, cal tenir en compte que la persona usuària ha de disposar dels estris, materials i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques.

També es pot incloure a aquesta tipologia d'actuació, serveis de neteja extraordinaris (de manera esporàdica), sempre amb acord i sota la prescripció de la tècnica referent de l'EBAS, en aquells casos que el domicili es trobi en condicions precàries de salubritat i a fi de poder iniciar la intervenció.

Funcions de caire educatiu (E):

- Potenciar l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que facilitin a la persona el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable per tal de pugui restar al seu domicili el màxim de temps possible, si és aquesta la seva voluntat.
- Potenciar les relacions familiars i socials necessàries per aconseguir una bona integració social.
- Potenciar actituds positives encaminades a la promoció social.
- Educar en l'aprenentatge d'habilitats i competències personals, parentals-maternals, de cura de la llar i organització domèstica, d'atenció a la infància, a persones grans...
- Facilitar l'aprenentatge de pautes i hàbits de cura personal, de salut, d'higiene, de nutrició adequades i hàbits saludables.
- Donar suport en l'educació de pautes d'organització domèstica i en tràmits bàsics.
- Suport en autosuficiència en la gestió de la llar.
- Missió de contenció i observació en casos on hi ha sospites de descurança o males praxis parentals envers els infants.

De caire preventiu (PREV.):

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

- Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats, tant individuals com del seu entorn, que requereixin la modificació o adaptació dels serveis que s'està prestant.
- Detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn del domicili i l'entorn social.
- Identificar i comunicar situacions de risc que afectin l'estabilitat i integritat de la persona.
- Identificar possibles necessitats personals, emocionals, familiars i socials dels usuaris.
- Accions adreçades a millorar les capacitats de cura de les persones cuidadores per prevenir situacions d'esgotament emocional.
- Suport a les persones cuidadores proporcionant una alleugerament de la càrrega física i emocional i alliberar temps per la família.

A més a més de les tasques que es detallen en totes les funcions i actuacions descrites, també s'hauran de dur a terme totes aquelles que prescriu el/la professional referent del Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Pla d'Urgell degudament recollides al corresponent pla d'atenció.

Servis exclosos:

Queden excloses del servei totes aquelles tasques que suposin risc físic per a la persona treballadora que presti el servei, o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció i de riscos laborals recollida a la Llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.

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

- L'atenció a altres membres de la unitat familiar que convisquin al mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAD en el Pla d'intervenció que serveix d'aprovació del servei.
- Actuacions de caràcter sanitari o rehabilitador que requereixin una titulació sanitària o formació especialitzada.
- Desplaçaments amb el vehicle propi o de l'empresa de la TF, per als serveis d'acompanyament (aquest desplaçament s'haurà de fer amb transport públic col·lectiu o individual). En cap cas amb el vehicle particular de la treballadora o el de l'empresa que se li pugui designar.
- Les neteges extraordinàries que no estiguin acordades en el pla de treball de la persona referent de serveis socials bàsics, així com la neteja d'escapes veïnals ni zones comunitàries.
- Arranjaments de la llar.
- L'ordre i neteja de la llar, quan aquesta sigui la única actuació sol·licitada, exceptuant serveis puntuals justificats pel professional referent de l'EBAS comarcal.
- Totes aquelles tasques que no estiguin previstes en el pla d'atenció social establert.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

L'organització tècnica d'aquest servei s'haurà de plantejar tenint en compte el marc legislatiu vigent, però a grans trets s'estructuraria en tres fases clarament diferenciades: Provisió del servei, producció del servei i Seguiment/Avaluació del servei.

A. Provisió del servei (CCPU):

La iniciació del servei constarà de tres fases de treball:

- Acol·lida
- Diagnòstic
- Assignació del SAD

Els serveis socials bàsics del Consell Comarcal seran els responsables de tramitar la petició del servei, en qualsevol de les seves modalitats, a l'entitat adjudicatària i caldrà que ho faci sempre per escrit formal i/o per correu electrònic o mitjançant l'aplicatiu informàtic específic que s'utilitzi per a la gestió i organització del servei.

Aquesta petició caldrà que compti, com a mínim, amb la següent informació:

- Dades identificatives de la persona beneficiària
- Definició de la tipologia i dels objectius del servei que es considera més idoni
- Definició de les tasques a realitzar
- Hores del servei diàries, setmanals i/o mensuals
- Franja horària prevista per a la prestació del servei
- Data prevista d'inici
- Temporalitat prevista del servei

En aquesta primera fase, l'empresa adjudicatària haurà de cursar rebut de les peticions mitjançant qualsevol medi en què hi quedi la constància suficient.

En situacions d'urgència podrà requerir-se el servei a través de comunicació telefònica.

Des de la data d'encàrrec i fins al dia d'inici del servei, l'adjudicatari tindrà un termini per planificar l'execució. Aquest temps vindrà condicionat en funció de la urgència de la situació que valori l'equip de Serveis Socials del consell.

Aquests terminis es fixen com a màxim en:

- Atenció personal i/o educatives: 5 dies naturals
- Atenció personal i/o educatives urgent: 24 hores
- Neteja de la llar: 10 dies naturals
- Neteja de la llar urgent: 48 hores

B. Producció del servei (empresa adjudicatària)

La producció del servei correspon a l'empresa adjudicatària qui ha de garantir la seva prestació segons les condicions d'aquest mateix plec. Per tal de garantir la idoneïtat d'aquest caldrà que en faci el degut seguiment i que vetlli per mantenir ben informat a la persona de referència de l'EBAS.

C. Seguiment i avaluació (CCPU i empresa adjudicatària)

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

Suposa el seguiment del cas tot informant de qualsevol suspensió temporal, anul·lació, sigui pel motiu que sigui, canvis en de les circumstàncies i/o situacions que van originar la seva provisió...

Avaluar l'impacte de la prestació del servei i mantenir el pla de treball actualitzat.

7.1 Funcions, responsabilitat i compromís del CCPU (Consell Comarcal del Pla d'Urgell)

➤ Funcions:

- o Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
- o Recepció dels usuaris i usuàries susceptibles de percebre aquest servei, identificació de les necessitats, realització de diagnòstic i identificació de problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés del servei.
- o Elaborar el pla d'atenció social, fixant els objectius de l'atenció i assignació del servei quant a modalitats, tasques, intensitats i franges horàries que es considerin més òptimes per la prestació.
- o Aprovació data inici del servei, que caldrà notificar degudament a la persona interessada, així com les possibles posteriors modificacions pel que fa l'horari, intensitat, tasques i/o durada del servei.
- o La comunicació a l'empresa adjudicatària dels usuaris als quals s'ha de prestar el servei on s'hi detalli, com a mínim, la informació que consta al punt 1. 6 A (provisió del servei).
- o Elaborar i signar l'acord de prestació del servei amb la persona usuària.
- o Realitzar el seguiment i avaluació de l'evolució de cada cas, fins al seu tancament i registrar la informació més rellevant al pla de treball.
- o Interlocució amb l'empresa que presta el servei per indicar criteris i fer-ne el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció prestada i de la gestió del servei.
- o L'establiment dels preus públics del servei i l'aportació econòmica de la persona usuària segons el barem de copagament establert per les ordenances fiscals corresponents, si s'escau.
- o Control pressupostari.
- o Control de la facturació mensual, que haurà de comptar amb els annexos pertinents on s'hi detallin tots els usuaris del servei i les hores efectivament realitzades.
- o Consensuar amb l'empresa adjudicatària l'establiment de protocols i formats d'intercanvi d'informació que siguin necessaris i útils per a la realització de les memòries que cal emetre anualment a la Generalitat de Catalunya.

➤ Responsabilitats:

- o Fer la valoració del cas, l'assignació del servei, l'avaluació i el seguiment per la correcta prestació del servei.
- o Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats.
- o Controlar de forma permanent la prestació i la qualitat del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



- o Donar les directrius 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.
 - o Sol·licitar a l'adjudicatari/ària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - o Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- **Compromisos:**
- o Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari/ària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
 - o Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
 - o Facilitar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris/àries per la prestació dels serveis contractats, per tal que es pugui iniciar el servei.
 - o Posar en coneixement d'adjudicatari qualsevol qüestió relativa a l'usuari/a que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, sempre que aquesta informació sigui d'utilitat per al desenvolupament del servei.
 - o 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 del Servei d'Ajuda a Domicili.
 - o Consignar en els corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
 - o Facilitar el logotip o identificació visual del Consell Comarcal pels usos previstos en el present plec.

7.2 Funcions i obligació de l'empresa adjudicatària:

- **Funcions:**
- o Recepció de l'encàrrec del servei, i garantir l'inici i la prestació del servei, tot respectant la proposta d'horaris d'atenció i el termini de data d'inici.
 - o En cas de que no pugui atendre a l'usuari en l'horari proposat pel consell, comunicarà immediatament una alternativa horària, que garanteixi de manera efectiva els objectius del pla de treball proposat i l'atenció a les necessitats de la persona usuària.
 - o Organitzar i gestionar la prestació del servei, designant el/la professional més adient, i considerant aquella informació personal, familiar i de salut, que sigui significativa pel desenvolupament del servei, i realitzant les coordinacions que es considerin necessàries amb els serveis socials municipals, prèvies a l'inici del servei.
 - o Assistir a la presentació del servei al domicili de l'usuari/a, juntament amb el professional referent del consell comarcal, quan així es determini. Els professionals de l'entitat adjudicatària en aquesta presentació, seran el/la coordinador/a tècnic/a i el/la professional que prestarà el servei.
 - o Desenvolupar els serveis d'ajuda a domicili assignats pels Serveis socials municipals envers els destinataris del servei, amb les tasques i dedicació temporal establerts en cada cas, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert en el pla d'atenció corresponent.
 - o Seguir les directrius, indicacions i/o observacions que efectui l'equip tècnic dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Pla d'Urgell.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



**Consell Comarcal
del Pla d'Urgell**

- o Garantir l'emplenament de la documentació establerta, referent als serveis que li siguin assignats.
- o Comunicar prèviament o en els seu cas en un termini màxim de 24 hores, a la persona beneficiària i als serveis socials bàsics municipals, totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són baixes, permisos, canvis i suplències del personal, que poden afectar a la prestació.
- o Comunicar totes les incidències que afectin a la prestació del servei i a l'estat de la/les persona/es beneficiàries, i que impliquin una possible intervenció o valoració dels tècnics dels serveis socials municipals, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i en un termini de 72 hores si no requereixen una valoració tècnica. Si la incidència comporta una situació de risc en el domicili, haurà de ser comunicada de manera immediata.
- o Comunicar de forma immediata al Consell qualsevol incidència provocada per l'absència de la persona beneficiària del domicili, si un cop seguit el protocol previst no s'ha pogut identificar la causa de l'absència.
- o Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrant les mesures oportunes per als seguiments de l'execució dels serveis.
- o 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.
- o Presentar mensualment, dins els quatre dies hàbils de cada mes, la relació
- o dels serveis prestats el mes anterior, d'acord amb un model prèviament determinat, i la factura corresponent dels serveis prestats.
- o Mantenir puntualment informat al Consell del número, nom, formació i serveis assignats dels professionals en actiu que presten els serveis, i presentar els documents, informes i memòries del servei amb la periodicitat que el contracte estableix.
- o Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació.
- o Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que el presten a la mateixa persona.
- o Comunicar i donar resposta de les queixes que ha rebut a través de la persona usuària o dels professionals municipals en un termini màxim de 5 dies.

Els serveis socials municipals podran sol·licitar a l'entitat adjudicatària suport en la valoració inicial dels domicilis i de les persones, que es realitzarà d'acord amb els protocols facilitats.

- Obligacions: l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les clàusules d'aquests plecs, les obligacions següents
- o Garantir l'atenció administrativa de dilluns a divendres de 8 del matí a 20 hores de la tarda.
 - o Establir un dispositiu de caràcter permanent (telèfon gratuït 24h), que permeti el contacte de la persona usuària amb l'empresa o de l'empresa amb la persona usuària per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei. S'informarà de la seva existència a l'inici del servei. Així com atendre qualsevol petició d'inici o modificació de servei urgent sol·licitada pels serveis socials bàsics.
 - o Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



**Consell Comarcal
del Pla d'Urgell**

informàtic previst pel Consell Comarcal, per la incorporació de les dades de gestió dels casos dels serveis d'atenció domiciliària.

- o Disposar a l'inici de l'execució d'aquest contracte, d'un local o instal·lacions a la Comarca del Pla d'Urgell que permetin poder desenvolupar les reunions de suport amb el personal per la resolució d'incidències, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits per part dels professionals.
- o Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
- o Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- o Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- o Garantir les altes dels serveis amb el terminis previstos.
- o Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- o Garantir la prestació del servei destinant la infraestructura i recursos necessaris i suficients.
- o Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el bon funcionament.
- o Comunicar als Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal la proposta d'alumnes en pràctiques, si es dona el cas, dels centres de formació dels professionals del treball directe al domicili, seguint la normativa i el procediment establert.
- o Informar dels canvis/incidències que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- o Comunicar les baixes que es produeixen entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- o Informar al Consell Comarcal de qualsevol actuació que involucri als usuaris/àries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- o Disposar d'un sistema informàtic de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili.
- o Elaborar i presentar l'informe mensual general del servei pel període corresponent i els acumulats anteriors en referència a: Altes, baixes i modificacions del servei. Gestió de serveis contractats i facturació. Selecció, contractació i formació del personal.
- o Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. L'adjudicatari serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar al Consell Comarcal de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de l'usuari/a.
- o Adoptar les mesures necessàries, així com establir aquelles de contractació laboral, les quals afavoreixin la permanència dels seus treballadors/es als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació.
- o Assumir la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball utilitzats 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, segons el que disposin les normes vigents i sense que això

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



repercuteixi en cap cas en el consell Comarcal. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.

- o Garantir i assumir la defensa jurídica del seu personal contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades pel Consell Comarcal, en cas de ser provats els fets denunciats.
- o Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- o En relació al personal cal complir les obligacions descrites a l'apartat 9 d'aquest plec tècnic.
- o I altres obligacions que indica aquesta memòria tècnica.

7.3 Gestió de queixes i reclamacions

- o L'empresa adjudicatària ha d'informar a la persona usuària i al seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.
- o L'empresa haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment per un termini no superior a 48 hores.
- o L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar dades bàsiques (usuari, hora, dia, contingut...) i les accions dutes a terme per respondre-la i el temps de resposta.
- o En el cas que la queixa es rebi a serveis socials del Consell Comarcal, s'informarà d'aquesta en un termini màxim de 24 hores, a l'empresa qui ha de gestionar-la segons s'estipula en els punts anteriors.

Les queixes considerades greus s'hauran de posar en coneixement al Consell Comarcal de manera immediata.

7.4 Coordinació entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal del Pla d'Urgell

Per tal de garantir l'adequada coordinació entre el Consell Comarcal del Pla d'Urgell i l'adjudicatari, s'estableix els següents nivells de coordinació:

- Coordinació de gestió del servei: L'adjudicatari designarà un responsable davant del Consell Comarcal. Aquesta coordinació de gestió i directiva tindrà per finalitat fer el seguiment del compliment del contracte, resoldre possibles incidències al desenvolupament del contracte i informar i traslladar a l'adjudicatari les consideracions, instruccions, protocols i procediments del Consell Comarcal tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització de la prestació dels serveis.

Per la seva banda, el Consell Comarcal també designarà una persona responsable encarregada de la supervisió de la gestió necessària per al bon funcionament del servei.

La coordinació entre ambdós responsables haurà de ser un mínim de dos cops l'any.

- Coordinació tècnica del servei: En aquesta línia l'empresa assignarà a una persona responsable de la coordinació, aquesta haurà de tenir la titulació acadèmica de Treball

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

Social. Les seves funcions bàsiques i generals seran les de fer el seguiment del servei i atendre qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

Per part del Consell Comarcal, aquesta coordinació recaurà a la coordinadora de l'EBAS.

Les reunions de seguiment d'ambdues parts es faran, com a mínim, de manera trimestral i es revisaran totes les altes, baixes, suspensions, modificacions, compensacions... En aquest sentit correspon a l'empresa efectuar els mecanismes de control, facturació, selecció contractació i formació de personal.

7.5. Perfil professional necessari per a la prestació del servei:

Treballador familiar: realitzarà les tasques d'atenció personal (AP), preventives (PREV.) i educatives (E).

Es treballarà sempre per la responsabilització de les famílies, entenent aquest servei com una ajuda complementària.

Auxiliar de neteja: realitzarà les tasques i funcions de cura de la llar (CLL), sempre i quan estiguin vinculades amb un pla de treball de SSB.

Coordinador/a tècnic/a: persona responsable de la coordinació tècnica del servei, seguiment i avaluació del funcionament global i l'acompliment de les clàusules d'aquest plec. Les funcions del referent tècnic de l'adjudicatari són:

- Participar en el seguiment tècnic mensual del servei.
- Fer la presentació inicial del servei al domicili de l'usuari/ària.
- Coordinar-se amb les tècniques de Serveis Socials Bàsics.
- Fer les visites domiciliàries de seguiment del cas.
- Revisar el compliment de protocols i prestacions de serveis per a cada usuari/ària.
- Realitzar reunions de coordinació amb l'equip de professionals d'atenció domiciliària, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Mantenir actualitzats els registres d'altes, baixes, modificacions i incidències que afectin els serveis per tal d'informar adequadament al Consell Comarcal.
- Vetllar per a l'entrega de la memòria anual a termini.
- Assistir a les reunions trimestrals establertes en aquest mateix plec.

8. HORARIS, UNITATS DE MESURA I MODIFICACIONS

8.1. Horaris

Els horaris de prestació dels serveis es determinaran en funció de les necessitats dels usuaris i usuàries atesos i distingirem en dues tipologies d'horari:

SERVEIS	HORARI NORMAL	HORARI ESPECIAL
Atenció personal (AP) Educatiu (E) Preventiu (PREV.)	De dilluns a divendres: 7h a 21h Dissabtes: 7h a 15h	Laborables: 21h a 7h. Dissabtes: a partir de les 15h Diumenges i festius (segons horaris i calendaris oficials)
Cura Llar (CLL)	De dilluns a divendres: 8h a 18h	No es realitza aquest servei en horari especial

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Tenir en compte: horari especial que seria diumenges i festius i nocturnitat es poden prescriure per casos molt excepcionals on hi hagi una situació greu de dependència que no es pugui desatendre o una situació d'infància en risc greu. Aquesta prescripció tècnica es farà sempre i quan el beneficiari no tingui recursos econòmics suficients per poder-ho assumir i la seva prescripció ha de respondre a una situació puntual o sobrevinguda amb una curta durada en el temps i exigirà una revisió tècnica setmanal de la prescripció.

Per norma general la proposta de l'horari vindrà establerta per la tècnica referent de l'EBAS, amb la única mirada d'assolir el pla de treball establert amb la persona beneficiària.

8.2 Unitat de mesura

La unitat de mesura del servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció directa, entenent aquest temps com els 60 minuts que es dediquen efectivament a l'atenció directa a la persona o família beneficiària. No inclou el temps addicional necessari que es derivi de la prestació del servei, com serien les despeses de desplaçaments, combustible...

El preu/hora inclou totes les despeses, tan directes com indirectes: desplaçament, formació, coordinació, supervisió benefici empresarial...(segons la previsió de l'estudi de costos).

També queden inclosos els derivats dels mitjans materials, tècnics o humans per a prestar adequadament els serveis, així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari/a i la signatura del contracte corresponent.

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

En casos excepcionals i sota criteri tècnic també es podran fer serveis de 0,5hores/dia.

Per tant, el preu hora establert, inclou totes les despeses indirectes, costos generals i benefici empresarial relacionats amb la prestació del servei.

8.3. Modificacions del servei

A) Anul·lació del servei i absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili o anul·lació del servei amb una antelació suficient que permeti a l'empresa adjudicatària a re planificar els serveis i les jornades de treball. Aquesta antelació suficient es considera de 48 hores.

En els casos de no comunicació de l'absència o que la comunicació sigui inferior a 48 hores, els serveis planificats seran facturables i la persona beneficiària els haurà d'abonar com a realitzats.

En qualsevol dels casos cal disposar de l'acreditació de la traçabilitat d'aquesta comunicació.

En els casos que les persones usuària sol·licitin anul·lacions de manera reiterada, cal comunicar-ho per part de l'empresa adjudicatària a la tècnica referent de l'EBAS i emprendre accions correctores de manera conjunta.

B) Suspensions temporals del servei:

S'entendrà com a suspensió temporal del servei tota aquella interrupció d'un mínim de dos dies que vingui originada per l'absència de la persona usuària al domicili.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

Aquesta suspensió pot tenir una durada màxima de 4 mesos i ha d'estar degudament informada per part de l'usuari/a o llur família, a l'empresa adjudicatària del servei. Un cop passats els 4 mesos caldrà procedir a fer una baixa definitiva del servei.

A efectes de facturació es deixarà de cobrar el servei des de la data de comunicació d'aquesta suspensió per part de la família i que quedarà degudament enregistrada al sistema de gestió del servei.

Casos de suspensió temporal:

- Per raons voluntàries per part de la persona beneficiaris: vacances, estada a casa de familiars...
- Per raons forçoses: hospitalitzacions...
- Per decisió dels serveis socials comarcals: per motius específics i justificats que fonamentin la impossibilitat de dur a terme el pla de treball; per exemple: raons disciplinàries, de manca de condicions per la prestació del servei...

La represa d'aquesta suspensió temporal s'ha de garantir en un màxim de 7 dies naturals d'ençà al retorn a la situació original abans de que es donés aquesta suspensió.

En cas de suspensió, l'empresa adjudicatària haurà d'avisar sempre a la professional referent de l'EBAS.

C) Baixa del servei:

La baixa d'un servei amb durada determinada es dona a la finalització de la seva prescripció. En el cas de les baixes de servei amb durada indeterminada es poden donar:

- Un cop passats els 4 mesos màxims de suspensió d'un servei
- Es deixa de residir a la comarca del Pla d'Urgell
- Deixar de residir al propi domicili i passar a ser beneficiari d'un recurs residencial.
- Defunció
- Decisió de la persona usuària.
- Decisió del responsable o referent comarcal, per:
 - o Compliment objectius previstos pla de treball
 - o Deixar de reunir els requisits establerts per ser beneficiari del servei
 - o Incompliment reiterat per part de la persona usuària en les seves obligacions i deures contractuals.

9. **PERSONAL**

El contractista vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com, la seva corresponent acreditació professional.

En el cas de la figura de treballadora familiar: cicle formatiu de grau mitjà definit com a Tècnic/a Especialista en atenció sociosanitària, o altra formació prevista per la legislació vigent per al personal d'atenció al servei d'ajuda a domicili. En la prestació de serveis concrets de famílies amb infants en situació de risc greu, així com aquelles on hi hagi membres amb diagnòstic o evidències de salut mental, l'empresa assignarà personal amb formació i habilitats professional específics en aquests àmbits.

En el cas de l'auxiliar de neteja d'ajuda a domicili: han de disposar del certificat escolar o equivalent.

En el cas de la coordinació: haurà de disposar, com a mínim de titulació de grau o diplomatura en ciències socials, preferentment treballadora social.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



**Consell Comarcal
del Pla d'Urgell**

Així mateix, també, caldrà que comuniqui al Consell Comarcal qualsevol substitució o modificació relativa als canvis de professionals.

El Consell Comarcal es reserva el dret a revisar, en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials.

L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per a realitzar les diferents funcions pròpies així com, també haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar a les persones usuàries. Tanmateix també es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats.

- a) L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats
- b) Els períodes de vacances i els permisos que tinguin dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laboral no eximeix el compliment de la prestació del servei 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. Qualsevol canvi caldrà que estigui degudament comunicat a la família i a la tècnica de serveis socials referent del cas.
- c) El contractista haurà de garantir la idoneïtat del seu personal, en quant al perfil, a la formació i capacitats professionals, i a les aptituds necessàries per al desenvolupament de les funcions i tasques pròpies del servei d'ajuda a domicili. Igualment haurà de vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.
- d) Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de formació contínua i permanent dels professionals adscrits al servei, la supervisió i el suport tècnic del seu personal per tal de garantir una prestació del servei efectiva i eficient. I caldrà que es comuniqui al Consell Comarcal la previsió del calendari anual de formació.
- e) En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos, especialment en casos de persones amb problemàtica de salut mental, demències o grans discapacitats.
- f) L'entitat adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb roba de treball adequada per a la feina d'atenció directa als domicilis dels usuaris i facilitar la corresponent targeta identificativa.
- g) L'entitat adjudicatària proporcionarà guants, mascaretes o altre material de protecció que escaigui; estant obligada a proporcionar als seus treballadors els Equips de Protecció Individual (segons Reial Decret 773/97, de 30 de maig).
- h) L'entitat adjudicatària haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi el Consell Comarcal del Pla d'Urgell.
- i) L'entitat adjudicatària, per tal de garantir sistemes de localització i comunicació, estarà obligada a proporcionar a tots els treballadors/es adscrits, dispositius mòbils amb funcionalitats suficients per permetre la comunicació contínua, la missatgeria instantània segura, així com el registre de tasques efectivament realitzades i compliment d'horaris.

Queda prohibit a tots els professionals de l'entitat adjudicatària adscrits al servei:

- Entrar al domicili dels usuaris, si aquest no està present, excepte quan hi hagi alguna excepcionalitat degudament informada als serveis socials bàsics i signada per a la persona interessada.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

- Rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Cobrar havers de l'usuari/a, de qualsevol naturalesa, no amb autorització expressa d'aquest/a.

9.1 Mesures en cas de vaga legal:

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen el personal adscrit al servei, l'entitat adjudicatària haurà de comunicar els mitjans de que disposa perquè el Consell Comarcal pugui prioritzar els caos a atendre, així mateix haurà de mantenir informat de manera permanent al departament responsable del servei, de les possibles incidències i el desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada la vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'hi indiquin els serveis efectivament realitzats i els que no s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe es presentarà amb un termini màxim de 10 dies després de la data de vaga i entre el coordinador/a de l'empresa adjudicatària i la cap del servei comarcal es decidirà la seva possible compensació o la regularització de la facturació.

10. RELACIÓ AMB ELS USUARIS I USUÀRIES DEL SERVEI:

- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades pels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Pla d'Urgell, que a tots els efectes seran considerades usuàries dels serveis municipals.
- 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 i eludir qualsevol conflicte.
- L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament al Consell Comarcal, a través dels canals establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
- L'adjudicatari i el seu personal hauran de complir amb les mesures de seguretat i higiene, i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei, amb els requisits de confidencialitat, honestat, dignitat i respecte, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Les persones usuàries hauran d'estar informades de les condicions del servei, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents i a l'entitat adjudicatària.
- Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible que l'usuari/a signi l'acord de prestació del servei d'ajuda a domicili on s'hi estableixen les condicions del servei.

11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA QUALITAT:

Les reunions de treball en el coordinador/a de l'entitat adjudicatària i la professional referent del Consell Comarcal es faran, com a mínim, de manera trimestral i presencial.

En aquestes reunions l'entitat adjudicatària ha de presentar un informe de seguiment de la qualitat del servei on hi constin totes les modificacions i les propostes de compensació. També es revisarà la facturació i es detallaran totes les queixes i/o incidències així com les mesures i/o respostes que s'han dut a terme per part del contractista.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



Consell Comarcal del Pla d'Urgell

De manera anual l'entitat adjudicatària haurà d'aportar una memòria i l'informe sobre la plantilla del SAD.

- a. Informes de seguiment de qualitat del servei: Entrega mensual.
Hi ha de constar:
 - Nombre d'incidències en els serveis (canvis assignació de treballadors, control de presència al domicili, terminis de demanda i inici de la prestació)
 - Reclamacions i/o queixes, així com les seves respostes i/o mesures correctives adoptades i el temps de resposta.
 - Grau de satisfacció de la resolució de la reclamació i/o queixa.
 - Hores d'atenció directa no realitzades, exposant els motius o causa, i la proposta de compensació.
 - Nombre d'usuaris atesos i població
 - Nombre d'altres, baixes, suspensions
 - Nombre de visites de presentació del servei
 - Temps de inici de cada un dels serveis nous
 - Visites urgents i no programades
- b. Informe plantilla del servei. Entrega anual
Ha de constar:
 - Nombre de persones treballadores.
 - Nombre de baixes permanents
 - Percentatge de personal classificat segons jornades laborals completa, a 30hores o a mitja jornada.
 - Qualificació de les persones treballadores
 - Pla de formació contínua, on s'hi detalli, la formació realitzada durant l'any i les hores de formació.
- c. Memòria: Entrega anual. L'adjudicatària presentarà cada any, abans del 5 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat en la que es sintetitzarà tota la informació presentada en els informes periòdics.
El contingut bàsic i comú de la memòria anual contindrà la informació següent:
 - Dades bàsiques del servei assignat: hores anuals, modalitat de prestació.
 - Síntesis anual de les dades dels informes trimestrals.
 - Síntesis anual de l'evolució de la plantilla assignada al servei.
 - Activitats de suport i formació
 - Compliment estàndards de qualitat.
 - Síntesis informes sobre queixes i/o reclamacions.

En la memòria s'hi ha de poder desgranar la informació tenint en compte la memòria anual que demana el Departament de Drets Socials per la prestació del servei, que normalment té en compte el nombre d'hores de servei mensual, franges d'edat i sexe de la persona beneficiària.

12. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

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

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

- Visites i presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa, on es signarà l'acord de prestació del servei amb les característiques i condicions de prestació d'aquest.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



**Consell Comarcal
del Pla d'Urgell**

- Detecció i comunicació de situacions de risc per part del personal d'atenció directa.
- Protocol sobre l'ús de diners en nom de la persona usuària.
- Protocol de custòdia de claus.
- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Visita de seguiment periòdic al domicili.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i la deguda informació al Consell Comarcal.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària per tal de revalorar el pla de treball establert.
- Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- Protocol d'atenció a domicilis amb persones amb malalties infecto-contagioses.
- Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues.
- Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i/o físic.
- Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic.
- Protocol actuació davant de possibles furtos o males praxis.

Qualsevol altre protocol que es consideri rellevant per a una atenció de qualitat a les persones usuàries.

El seu seguiment és obligatori per part de l'adjudicatària. Aquests protocols hauran d'estar a disposició del Consell Comarcal i qualsevol canvi haurà de ser degudament comunicat.

Tan l'empresa adjudicatària com el Consell Comarcal podran proposar protocols i procediment d'actuació.

13. FACTURACIÓ I PREUS PÚBLICS

El Consell Comarcal realitzarà el pagament dels serveis prestats prèvia prestació de la corresponent factura mensual que serà presentada al registre electrònic de factures, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes amb la relació dels serveis prestats el mes anterior.

A la factura s'hi adjuntarà un document on hi consti de forma clara la relació dels serveis prestats amb les dades següents:

- Especificat nominalment
- Ordenat alfabèticament cognoms i nom
- Diferenciat entre SAD social o SAD dependència
- Diferenciant la tipologia del servei
- Detall de dies i hores

En el cas de que hi hagi algun canvi de sad social a dependència caldrà que quedi ben reflectit a la facturació dels dos serveis diferenciant per tipologia de servei.

La unitat de mesura a efectes d'assignació i facturació, serà d'una hora professional d'atenció directa, entenent 60 minuts dedicats íntegrament a l'atenció de la persona usuària o família. A partir de la primera hora els increments podran ser fraccionat de 15 o 30 minuts.

L'empresa adjudicatària no podrà demanar en cap cas, a la persona beneficiària ni a la seva família un avançament de l'import econòmic que correspon abonar al Consell Comarcal.

Si el servei no s'ha realitzat per una causa atribuïble a l'empresa adjudicatària, aquesta no el relacionarà a la factura mensual.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



14. DURADA:

La durada del present contracte serà des de la data de la seva adjudicació fins al 31 de desembre del 2025, tenint en compte una possibles pròrrogues de dos anys; entenent que el total d'hores són uns màxims establerts per al contracte i que un cop s'hagin fet totes, tenint en compte les modificacions previstes, tot i no assolir la temporalitat de les pròrrogues previstes, el contracte haurà de finalitzar.

15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones... públiques i/o privades, com als mitjans de comunicació, correspon al Consell Comarcal del Pla d'Urgell. 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 siguin pròpies.

Correspon al Consell Comarcal la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà= derivada de la relació amb els usuàries, la prestació del s servei o la que resulti d'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçat 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.

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 l'avaluació del servei.

16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS:

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa sense que això suposi dreta a reclamar cap tipus de cost addicional.

Així mateix, estarà obligat a informar a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 8 dies naturals des de la data de la formalització del contracte, per assumir la totalitat del servei.

En finalitzar la vigència del contracte, l'adjudicatari sortint estarà obligat a respectar un període transitori de traspàs

18 .RECOMANACIÓ DE CLÀUSULES DE RESPONSABILITAT SOCIAL PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI

- Es valorarà qualitativament la formació contínua i el reciclatge de formació dels professionals de l'empresa.

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT



**Consell Comarcal
del Pla d'Urgell**

- L'empresa adjudicatària caldrà que afavoreixi l'estabilitat d'ocupació, la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la integració social dels col·lectius més desfavorits.
- Caldrà promoure accions positives per a l'ocupació de dones amb especials dificultats d'accés al treball.
- Es valorarà positivament que l'empresa/entitat que es presenti es basi amb criteris d'economia social i solidària

DOCUMENT SIGNAT DIGITALMENT
