

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 1 de 61	SIGNATURES	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT ORDINARI OBERT HARMONITZAT , DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES DE LLOBREGAT

El present contracte regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació del servei d'ajut a domicili de l'Ajuntament d'Esplugues.

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I MARC NORMATIU	4
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
2.1 DEFINICIÓ.....	5
2.2. PRINCIPIS BÀSICS.....	5
2.3. OBJECTIUS	6
2.4. PERSONES DESTINATÀRIES.....	8
2.4.1 SAD DEPENDÈNCIA.....	8
2.4.2 SAD SOCIAL.....	8
2.5. TASQUES EXCLOSES DEL SAD.....	9
3. PERSONAL: RÀTIOS, PERFILS I FUNCIONS.....	9
3.1. ÀREA DE COORDINACIÓ TÈCNICA I DE GESTIÓ.....	10
3.1.1. COORDINACIÓ TÈCNICA.....	10
3.1.2. COORDINACIÓ DE GESTIÓ	12
3.1.3. RESPONSABLE DEL SERVEI	14
3.2.. ÀREA D'ATENCIÓ DIRECTA	14
3.2.1. MENTORA DE CASOS.....	14
3.2.2. TREBALLADORES I TREBALLADORS FAMILIARS	15
3.2.3. AUXILIARS DE LA LLAR.....	19
3.2.4. ALTRES PROFESSIONALS	20
3.3. PARTICIPACIÓ, FORMACIÓ I ESPAIS DE COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DE CASOS.....	20
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I ORGANITZAZIÓ DEL SERVEI	21
4.1. FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES	21

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 2 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES

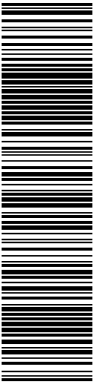


AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES



4.1.1 FUNCIONS DELS EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL.....	21
4.1.2. TÈCNIC/A REFERENT MUNICIPAL DEL SAD	22
4.1.3. GESTOR/A DE L'EQUIP DE DEPENDÈNCIA I DEL SAD MUNICIPAL.....	22
4.2. FUNCIONS DE LA CONTRATISTA.....	23
4.3. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES	24
4.4. HORARI DEL SERVEI	25
4.5. UNITAT DE MESURA DELS SERVEIS	25
4.6. SISTEMA DE FITXATGE	26
4.7. VISITA DE PRESENTACIÓ	26
4.8. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ.....	28
4.9. GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI. COPAGAMENT	30
5. INCIDÈNCIES DEL SERVEI.....	31
5.1. TIPOLOGIES D'INCIDÈNCIES I EVENTUALITATS DEL SAD	31
5.2. QUEIXES, SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS.....	33
6. SEGUIMENT DEL SERVEI.....	33
6.1. COORDINACIONS DE SEGUIMENT	34
6.2. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	35
7. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL.....	35
8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS → REVISAR PEPA.....	36
9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS → REVISAR PEPA	37
10. INDICADORS DE QUALITAT DEL SAD	38
10.1. PLA DE QUALITAT	38
10.2. ESTANDARS DE QUALITAT EXIGITS:	39
10.3. INFORMACIÓ REQUERIDA.....	40
11. OBLIGACIONS DE LES PARTS	45
11.1. OBLIGACIONS DE LA EMPRESA-ENTITAT	46
11.2. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT	50
12. DURADA I PRÒRROGUES.....	51
13. PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE	51
13.1. DISTRIBUCIÓ PRESSUPOSTÀRIA	51
13.2. DESGLOSSAMENT DE COSTOS.	52
13.3. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE.....	52
13.4. DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES: HORES I COSTOS.....	53

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 3 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



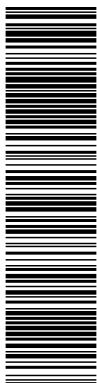
AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES



14. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ	55
14.1. CRITERIS QUALITATIUS.....	55
14.2. CRITERIS QUANTITATIUS	59

<https://sede.esplugues.cat/portal/verifica/Documentos.do> El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web:
<https://sede.esplugues.cat/portal/verifica/Documentos.do>

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 4 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



1. OBJECTE DEL CONTRACTE I MARC NORMATIU

És objecte d'aquest contracte, la contractació de la prestació del Servei d'Ajuda domiciliària per a les persones del terme municipal d'Esplugues de Llobregat a proposta dels Serveis Socials Bàsics municipals, previ estudi i valoració del cas i elaboració de la proposta tècnica d'intervenció.

El servei d'ajuda domiciliària, en endavant, SAD és una prestació de servei garantida inclosa al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, actualment prorrogada.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials ja inclou i defineix el SAD com a servei de competència municipal i la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

Tanmateix la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels Drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència enumera en el seu article 104 les mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, entre les quals es troben: l'acompanyament de l'infant o l'adolescent als centres educatius o a altres activitats, el suport psicològic, els ajuts a l'estudi i l'ajut a domicili.

En el marc de l'Agenda 2030, el servei d'ajuda domiciliària ajudarà a assolir l'objectiu de desenvolupament sostenible número 3_Salut i Benestar mitjançant

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 5 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



el qual es pretén garantir la salut i el benestar per a totes les persones a totes les edats.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1 DEFINICIÓ

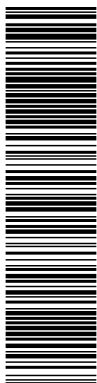
El Servei d'ajuda a domicili és una prestació de servei, de competència municipal, integrada per un conjunt organitzat i coordinat d'accions que majoritàriament es realitzen en el domicili o context social immediat de la persona, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda en les tasques de la llar i suport social a aquelles persones i famílies amb problemes relacionades amb la manca d'autonomia personal o dificultats d'integració social.

2.2. PRINCIPIS BÀSICS

Els principis que han de regir el SAD d'Esplugues de Llobregat són:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones.
- a seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) la seguretat quant a preservar el domicili de la persona
- beneficiària del servei.
- La privacitat de la persona beneficiària del servei.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, i la presa de les pròpies decisions.
- La participació: les persones beneficiàries seran informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 6 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- participació en les decisions sobre el serveis que els les afecti directament.
- La equitat en el tracte a les persones ateses.
- La personalització del servei s'ajustarà a les necessitats i preferències de la persona beneficiària en cada moment.
- El reconeixement de l'entorn cuidador en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona beneficiària en cada moment.
- La territorialització del servei: la densitat de persones usuàries que hi ha a la ciutat i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei i assignar la professional d'atenció directa ja que minimitzarà el temps entre desplaçaments.
- La qualitat del servei entesa com a un procés de millora contínua.
- La eficàcia per assolir els objectius de l'atenció a domicili.
- La eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos assolir una relació qualitat preu adequada.
- El desenvolupament de professionals competents, amb motivació,
- capacitat de resolució i autonomia d'actuació com a factor central de la
- qualitat del servei.

2.3. OBJECTIUS

Els objectius del SAD, són personalíssims i queden definits a la proposta tècnica que la referent de SSB pacta amb la persona bemeficiària del servei/llurs familiars; a grans trets però podem distingir entre els següents objectius:

- Donar suport a les persones en situació de dependència en la realització de els activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), compensant la seva pèrdua d'autonomia així com donar suport en les activitats instrumentals

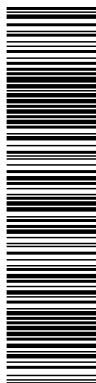
DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 7 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



de la vida diària (AIVD) per tal de mantenir el seu entorn en les condicions adequades.

- b. Facilitar atencions personals, domèstiques i socials que possibilitin romandre en la seva llar, mentre sigui possible, amb la millor qualitat de vida i autonomia, contribuint a millorar el seu benestar.
- c. Evitar o retardar internaments en recursos residencials de persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc.
- d. Potenciar l'autonomia personal/família mitjançant la participació en el desenvolupament de les tasques a realitzar, treballant en l'adquisició de competències.
- e. Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida dels casos atesos.
- f. Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- g. Oferir recolzament i suport a les famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència així com detectar possibles situacions de sobrecàrrega de la persona cuidadora principal.
- h. Ajudar a millorar la relació de la persona/família amb el seu entorn social i comunitari.
- i. Detectar situacions de necessitat susceptibles de requerir altres serveis, actuacions o intervencions professionals.
- j. Afavorir els canvis d'actitud i de comportament promovent que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies habilitats i competències.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 8 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



2.4. PERSONES DESTINATÀRIES

El servei d'ajuda domiciliària està adreçat a tota la ciutadania d'Esplugues de Llobregat, concretament, a persones de totes les franges d'edat o famílies que per motius físics, psíquics o socials presenten dificultats per cobrir les seves necessitats d'atenció personal, de neteja de la llar o que presenten dificultats de criança o d'insercció social.

Diferenciarem però a efectes de tipologia general de servei i facturació entre: SAD Dependència i SAD social.

2.4.1 SAD DEPENDÈNCIA

Seran beneficiàries d'un SAD Dependència les persones adultes o infants, en situació de dependència reconeguda per la Generalitat de Catalunya, en el marc de l'elaboració del Pla Individual d'Atenció (PIA) que requereixen atenció / suport per a la realització de les activitats i/o instrumentals de la vida diària o suport socioeducatiu donades de les dificultats afegides que implica la seva situació de dependència. Les hores d'atenció assignades seran les que valori la professional de SSB a partir de la necessitat que es valori, la demanda de la persona/família i dels l·lindars que marqui la Llei en cada moment en funció del grau de dependència que la persona tingui reconegut.

2.4.2 SAD SOCIAL

Podran ser beneficiàries d'un SAD social:

- Persones majors de 65 anys i/o amb diversitat funcional, en situació de risc social que no disposant encara de reconeixement de dependència precisen suport immediat per dur a terme les ABVD o les AIVD degut a situacions sobtingudes, empitjorament sobtat de la situació de salut, altes hospitalàries o sociosanitàries, manca d'autocura o d'atenció de familiars.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 9 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- b) Persones o famílies en situació de vulnerabilitat i fragilitat amb menors en situació de risc que precisen d'intervenció socioeducativa, d'acompanyament, supervisió, orientació, instrucció en tècniques i adquisició d'hàbits.

2.5. TASQUES EXCLOSES DEL SAD

L'Atenció a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball establert.

- Les tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa vigent de prevenció de riscos laborals
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament.

3. PERSONAL: RÀTIOS, PERFILS I FUNCIONS

En l'execució del SAD intervenen diferents perfils professionals integrats en 2 àrees d'atenció:

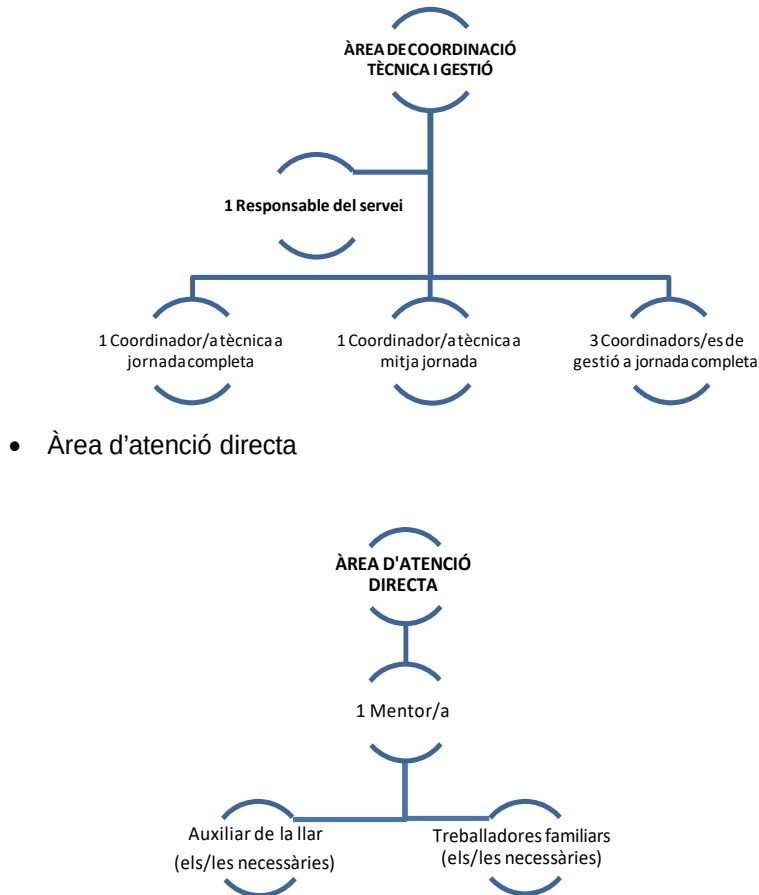
- Àrea de coordinació tècnica i gestió del servei

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS	
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 10 de 61	SIGNATURES	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES

https://sede.esplugues.cat/portal/verifica/Documents.do El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web:
https://sede.esplugues.cat/portal/verifica/Documents.do



AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES



3.1. ÀREA DE COORDINACIÓ TÈCNICA I DE GESTIÓ.

Per la coordinació, organització i gestió integral del SAD es requeriran 3 tipus de perfils professionals:

3.1.1. COORDINACIÓ TÈCNICA

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 11 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Definició

La coordinació tècnica porta a terme la coordinació i planificació del SAD, realitza el recolzament tècnic al personal d'atenció directa i és el referent de les famílies a l'empresa. Fomenta i estableix circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball i avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Titulació i experiència professional

Les professionals que desenvolupin la coordinació tècnica han de disposar de titulació universitària de grau o diplomatura en treball social/educació social i disposar d'experiència prèvia demostrable d'un mínim de 2 anys en la coordinació tècnica de serveis d'ajuda domiciliària donat que la qualitat del personal adscrit a l'execució del contracte pot afectar de manera significativa la seva millor execució.

Funcions

- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal a les professionals d'atenció directa que presten el servei.
- Adequar el perfil professional al servei sol·licitat i als objectius establerts.
- Dur a terme la presentació inicial dels serveis, en la qual es presentarà el personal d'atenció directa a la persona beneficiària i es concretaran les tasques plantejades a la proposta tècnica (PT).
- Supervisar que els serveis s'ajusten als objectius plantejats a la proposta tècnica i realitzar propostes de canvi a les tècniques referents.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols establerts.
- Realitzar reunions de seguiment periòdiques amb els/les professionals dels serveis socials bàsics municipals per fer el seguiment dels casos, intercanviar valoracions tècniques i reajustar els plans de treball, si s'escau.
- Comunicar les incidències, baixes temporals o definitives d'acord als requeriments establerts en aquests Plecs.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 12 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Comunicar als usuaris o llurs famílies qualsevol alteració, canvi o incidència que afecti a la prestació del servei sigui en relació a l'horari, el personal o el dia del servei d'acord als requeriments establerts en aquests Plecs.
- Controlar que s'estan aplicant els protocols establerts, en tot moment, d'acord als requeriments establerts en aquests Plecs.
- Vetllar per la bona praxis i el bon tracte de les professionals en l'execució del serveis que garanteixi bons nivells de qualitat en la prestació.

Requeriments pel SAD d'Esplugues

Per a la coordinació tècnica del SAD d'Esplugues es requereix un mínim de 60h/setmanals; és a dir, una persona a jornada completa i una altra a mitja jornada.

3.1.2. COORDINACIÓ DE GESTIÓ

Definició

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Titulació i experiència professional

Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció sociosanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili. Disposar d'experiència prèvia demostrable d'un mínim de 2 anys en la

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 13 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



coordinació de gestió de serveis d'ajuda domiciliària donat que la qualitat del personal adscrit a l'execució del contracte pot afectar de manera significativa la seva millor execució.

Funcions

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores.
- Realitzar les trucades telefòniques als centres de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances,
- suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- Comunicar a la direcció de l'empresa totes les incidències produïdes.
- Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/ores tècnics/iques, treballadors/ores
- familiars, auxiliars de geriatría en domicili, auxiliars de neteja.
- Realitzar la facturació i els albarans.
- Realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatría en domicili i dels i les auxiliars de neteja.
- Realitza la facturació i albarans.
- Modifica horaris i coordina suplències puntuals provocades per incidències
- Planifica les suplències de vacances.
- Informa als centres de serveis socials dels canvis realitzats amb el personal.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 14 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Dóna suport en les reunions grupals al personal de coordinació tècnic.

Requeriments pel SAD d'Esplugues

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, 3 coordinadores de gestió a jornada completa.

3.1.3. RESPONSABLE DEL SERVEI.

L'Adjudicatària designarà una persona responsable, diferent al personal tècnic i de gestió que haurà de respondre davant el personal directiu de l'Ajuntament i vetllar per la globalitat del servei. Serà l'encarregada de supervisar tot l'equip i garantir que es compleixin els estàndars de qualitat i les condicions fixades en aquest plec. Tanmateix serà la interlocutora alhora de fer arribar a l'Ajuntament la relació de indicadors i dades establertes en el punt 6.2 d'aquests Plecs.

3.2. ÀREA D'ATENCIÓ DIRECTA

Per executar les tasques d'atenció directa del SAD es requeriran 3 tipus de perfils professionals:

3.2.1. MENTORA DE CASOS

Descripció

Es designarà com a mentora a la professional d'atenció directa (treballador/a familiar) que compleixi amb els següents requeriments, previ acord entre l'adjudicatària i l'Ajuntament abans de finalitzar els primers 3 mesos d'inici de contracte.

Titulació

El personal adscrits a aquesta categoria hauran d'estar en possessió de la titulació de Treballador/a familiar reconeguts per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mitjà definit com Tècnic/a en atenció soci sanitària, auxiliar d'ajuda domiciliària o integrador/a social.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 15 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Perfil/competències

- Disposar d'una antiguitat laboral al SAD d'Esplugues de Llobregat superior a 5 anys.
- Haver realitzat tasques com a treballadora familiar en una àmplia diversitat de tipologia de casos (assistencials, socioeducatius, amb persones amb malaltia mental etc)
- La persona destinada a dur a terme les funcions de mentor/a, quedarà alliberada de casos, no serà titular de cap servei.
- Manifestar per escrit la motivació a exercir com a mentoraç

Funcions:

- Potenciar l'assimilació de la cultura del servei en el personal d'atenció directa.
- Donar suport a noves incorporacions de treballadores familiars.
- Acompanyar a les TF per tal de garantir l'equitat en els serveis.
- Detectar necessitat d'ajut tècnics de suport per fer a que les treballadores familiars puguin fer els serveis amb seguretat i eficàcia.

Requeriment

- L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim 1 mentora de casos a jornada completa per tot el SAD d'Esplugues de Llobregat. En el cas que cap treballadora familiar de la plantilla subrogada vulgui dur a terme aquesta tasca, l'adjudicatària haurà de contractar-la a tals efectes.

3.2.2. TREBALLADORES I TREBALLADORS FAMILIARS

Descripció

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 16 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



El personal emmarcat en aquest grup professional ha de realitzar –amb responsabilitat i iniciativa, sota la supervisió de la coordinació- la intervenció directa de l'atenció integral de la persona usuària, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn. Són professionals polivalents del camp social que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

La intervenció pot estar dirigida a qualsevol grup d'edat i a diverses problemàtiques.

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

Titulació

El personal adscrits a aquesta categoria hauran d'estar en possessió de la titulació de Treballador/a familiar reconeguts per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mitjà definit com Tècnic/a en atenció soci sanitària, o el d'Auxiliar d'ajuda a domicili definit

Funcions/Tasques

a) Assistencials

Es tracta de tasques relacionades fonamentalment amb l'atenció i cura de les necessitats bàsiques de la vida diària / necessitats instrumentals de la vida diària de la persona tals com:

- Realització de la higiene personal bàsica (cara, mans, dents, pentinar) i/o completa (rentat corporal i eixugat de cap).
- Afaitar, hidratació corporal.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 17 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Llimar/ tallar ungles (sempre que no es requereixi una atenció podològica especialitzada).
- Supervisió de la higiene i de la cura personal quan la persona disposa de la capacitat per fer-ho.
- Vetllar per la salubritat i la bona imatge de la persona.
- Ajudar a accedir al bany o dutxa.
- Ajudar a vestir-se i posar calçat.
- Mobilitzacions dintre de la llar. Ajudar-se a aixecar-se i ficar-se del llit, caminar pel domicili, seure.
- Canvis posturals i mobilitzacions en situacions de persones enllitades o quan la seva situació de salut o discapacitat ho requereixi.
- Utilització d'ajudes tècniques necessàries per a la bona execució del servei (cadires de rodes, grues etc).
- Preparació / suport en l'organització dels àpats tot vetllant per una alimentació saludable i adaptada a les necessitats de la persona.
- Donar de menjar.
- Recollir aliments preparats per part d'entitats externes i portar-los al domicili de la persona que ho necessita.
- Control / supervisió farmacològic d'acord amb la pauta mèdica establerta.
- Ajuda en l'administració en els casos que la persona beneficiària del servei no estigui capacitada per fer-ho i sempre hi quan es tracti dun tractament que no requereixi ser realitzada per professionals mèdics especialitzats.
- Suport en el canvi de la bossa de colostomia i/o d'urostomia.
- Canvi d'apòsits de nafres cutànies.
- Vetllat pel compliment de les visites mèdiques programades.
- Acompanyament a visites mèdiques programades en absència de familiars responsables.
- Suport a la persona cuidadora en la cura de la persona dependent, discapacitada o menor.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 18 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Acompanyaments a petites gestions o compres per evitar aïllament social, potenciar la interacció social i exercitar el moviment.
- Baixar la bossa de la brossa en aquells casos on la persona no pot fer-ho per si mateixa o no disposi a curt plaç d'algú que pugui fer-ho.
- Les compres /acompanyaments s'efectuaran sempre dindre del municipi d'Esplugues. Excepcionalment es podrà efectuar compres /gestions fora del municipi, en el cas de municipis fronterers, prèvia valoració i autorització de la referent tècnica del SAD.

b) Socioeducatives

Es tracta de tasques relacionades amb processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana tals com:

- Suport en l'organització econòmica de la llar.
- Potenciació i facilitació de les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i la mobilització.
- Motivació a la persona en la participació de diverses activitats que puguin estimular les seves capacitats, potenciar la seva autonomia i alenir la seva dependència.
- Orientació i informació sobre la utilització de recursos públics (contacte amb servei municipals, especialment els serveis socials bàsics, ús del servei de teleassistència, existència del servei d'àpats a domicili etc)
- Ajuda en l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius electrònics com rentadores, microones, vitroceràmica o telèfon mòbil.
- Instruir en tècniques per millorar a fer transferències i mobilitzacions, de les eines a emprar.
- Recomanacions en relació a possibles millores en l'habitatge orientades a millorar la qualitat de vida de la persona.
- Suport en el desenvolupament dels rols parentals i-o de les tasques pròpies de la cura d'infants i la criança d'acord amb el que estableixi el pla de treball.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 19 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



3.2.3. AUXILIARS DE LA LLAR

Descripció

L'auxiliar de la llar és la/el professional encarregat/ada de realitzar la neteja en el domicili de la persona usuària, ja siguin neteges habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

Titulació

Certificat escolar o equivalent.

Funcions

Es tracta d'un servei orientat a mantenir en condicions de neteja la llar les pertinences d'ús quotidià de la persona atesa per tal mantenir uns nivells acceptables de salubritat.

Les demandes d'aquesta tipologia han d'estar vinculades a Programa individual d'Atenció (PIA) i no poden prestar-se de forma exclusiva sinó que sempre han d'anar acompanyades de la prestació de serveis d'atenció a la persona. Excepcionalment, podrà activar-se un servei d'auxiliar de la llar, en casos sense dependència reconeguda, quan es tracti de casos vinculats al conveni que l'Ajuntament manté amb la Fundació Puig d'Ossa. En aquests casos, qui assumirà el cost dels serveis, serà la mateixa Fundació, motiu pel qual, caldrà que l'adjudicatària suscrigui el corresponent conveni de col·laboració amb la Fundació Puig d'Ossa per poder fer efectiu el pagament.

Per poder dur a terme un servei d'auxiliar de la llar, el domicili ha de disposar dels estris, utensilis i productes necessaris per dur a terme aquest servei. En cas contrari, l'auxiliar de llar podrà realitzar la compra dels productes estrictament necessaris, a descomptar de la totalitat del temps del servei i serà la persona usuària qui haurà de costejar la despesa.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 20 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Les tasques incloses al servei d'auxiliar de la llar són:
- Ordre i neteja d'aquells espais d'ús de la persona titular del servei, especialment la seva habitació, cuina, bany.
- Baixar la bossa de la brossa en aquells casos on la persona no pot fer-ho per si mateixa o no disposi a curt plaç d'algú que pugui fer-ho.

3.2.4. ALTRES PROFESSIONALS

L'Adjudicatària podrà disposar d'altres perfils professionals que complementin els serveis. Aquesta pluralitat de perfils així com la disponibilitat específica pel SAD d'Esplugues haurà de quedar degudament descrits a la proposta que presenti l'adjudicatària.

3.3. PARTICIPACIÓ, FORMACIÓ I ESPAIS DE COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DE CASOS

L'empresa o entitat fomentarà la participació i formació de la totalitat del seu personal. Per això, programarà les accions formatives d'acord a les necessitats dels serveis i les dificultats detectades alhora de portar-los a terme. Informació que haurà de facilitar per avançat a l'Ajuntament. Alhora, establirà els espais de coordinació necessaris, addicionals als mínims establerts en aquests Plecs, per tal de dur a terme el seguiment dels casos atesos i vetllar per l'estat físic i emocional del personal d'atenció directa que l'executa. Tanmateix l'empresa/entitat facilitarà l'espai de supervisió de casos, com a mínim 2 hores bimensuals, per part d'un/a professional/entitat externa a l'adjudicatària. Caldrà reportar a Ajuntament el corresponent full d'assistència per verificat que s'estan portant a terme.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 21 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1. FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT D'ESPLUGUES

4.1.1 FUNCIONS DELS EQUIPS BÀSICS D'ATENCIÓ SOCIAL

Els serveis socials bàsics municipals, mitjançant els equips bàsics d'atenció socials es faran responsable de les següents tasques en relació al SAD:

- 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.
- 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.
- Determinar els objectius del pla de treball i tasques que cal desenvolupar per complir-lo, així com la modalitat del servei a efectuar, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Establir el copagament del servei, quan procedeixi, d'acord les dades socioeconòmiques que presenti el cas així com informar a la família del mateix abans de tramitar la sol·licitud del servei.
- Elaboració de la proposta tècnica (PT) de sol·licitud del SAD, establint dels objectius a assolir i activitats a dur a terme.
- Gestió /enviament de la PT a la referent municipal per a la seva posterior validació.
- Seguiment periòdic dels casos i posterior comunicació amb la coordinació tècnica de l'empresa de qualsevol canvi en relació a les tasques, objectius, horaris o intensitats.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 22 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



4.1.2. TÈCNI/A REFERENT MUNICIPAL DEL SAD

L'Ajuntament designarà una tècnica referent del SAD que servirà com interlocutora principal entre l'adjudicatària i l'Ajuntament i una gestora administrativa per garantir l'adequat acompanyament, seguiment i control del contracte.

Funcions principals:

- Validar les propostes tècniques de sol·licitud del SAD
- Fer el seguiment del contracte i del control pressupostari
- Realitzar les accions oportunes per a verificar els serveis prestats.
- Mediar davant conflictes no resolts entre contractista – persona beneficiària.
- Intervenir en casos de gran complexitat a petició i conjuntament amb els equips bàsics d'atenció social.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries mitjançant protocols individualitzats aportats per l'entitat o l'empresa responsable de la prestació.
- Seguiment, avaluació, supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'entitat o empresa adjudicatària responsable de la prestació del servei.

4.1.3. GESTORA DE L'EQUIP DE DEPENDÈNCIA I DEL SAD MUNICIPAL

Funcions principals:

- Control d'absències temporals i definitives
- Validació dels albarans de facturació, detecció i comunicació de irregularitats.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 23 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Detecció d'irregularitats en la comunicació de les incidències.

4.2. FUNCIONS DE LA CONTRATISTA

- La recepció de la PT de sol·licitud de SAD validada per la tècnica referent municipal, amb acusament de rebut immediat.
- Haurà de garantir una atenció via telefònica ininterrompuda les 24h del dia 365 dies de l'any per qualsevol incidència o urgència que pogués sorgir.
- Haurà de garantir l'inici dels serveis nous en el termini màxim de 5 dies laborables a partir de la petició de la comanda per a serveis ordinaris i de 24 hores en el cas d'urgències.
- En el cas de modificacions de serveis, caldrà aplicar les reduccions horàries en un màxim de 24h i aplicar les ampliacions de servei en un màxim de 72h.
- L'adjudicatària garantirà l'execució dels serveis en totes les franges horàries; especialment entre les 8h i les 11h del matí on es prioritzaran serveis destinats a persones en situació d'enllitament, usuàries de centres de dia/hospitals de dia i persones que requereixen suport en les tasques de higiene diària.
- Oferirà la possibilitat de custodiar claus de persones beneficiàries en aquells casos en què no es pot accedir al domicili d'una altra forma (persones soles amb problemes de deambulació i o sordera greu etc). La custòdia de les claus haurà de comptar amb l'autorització de l'Ajuntament i es formalitzarà mitjançant contracte amb l'usuari. Serà preceptiu que la contractista comuniqui a l'Ajuntament, mensualment, de quins domicilis disposa d'un joc de claus. L'empresa adjudicatària assignarà a cada joc de claus un clauer amb un sistema de radiofreqüència que permeti la traçabilitat del seu ús. L'adjudicatària serà responsable de la custòdia de les claus i es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona els ha cedit, en el cas que aquesta incidència es produeixi.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 24 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- En els casos socio-educatius dels diferents àmbits: infància/adolescència, família, patologia mental, diversitat funcional i discapacitat cognitiva, l'empresa adjudicatària disposarà de personal amb la formació complementària i específica per a realitzar aquests serveis correctament.

4.3. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a totes aquelles persones que li siguin derivades els serveis socials bàsics, que a tots els efectes seran considerades persones beneficiàries del servei.
- L'entitat adjudicatària així com el seu persona d'atenció directa e indirecta hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària i familiars de referència com a base de la prestació del servei.
- Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat a les regles de bona fe i diligència.
- Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, queixa o suggeriment.
- Les persones usuàries o llurs familiars de referència hauran de comunicar directament a l'empresa les seves sol·licituds de modificació horària o de calendari o la no realització d'un servei determinat per absència domiciliària o baixes temporals vinculats a ingressos hospitalaris o sociosanitaris.
- Els usuaris/ries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, o queixa o suggeriment. Així mateix, hauran de dirigir-se a l'empresa adjudicatària en el cas d' incidència referida al servei, com es el cas de sol·licitud de modificació d'horari o calendari, no realització del servei, de manera puntual, vacances, baixes temporals.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 25 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



4.4. HORARI DEL SERVEI

L'entitat o empresa adjudicatària garantirà l'atenció en els horaris següents:

- Jornada diürna, de les 7.00 h a les 22.00 h, de dilluns a dissabtes.
- Jornada de diumenge, de les 8.00 h a les 16 h

Les tasques s'assignaran preferiblement dins d'aquests horaris:

- 8-11h: Atenció a persones enllitades. Suport a llevar-se. Higienes. Dutxes. Esmorzars. Acompanyaments a centre de dia.
- 13-15h: Suport en dinars. Recollida i entrega d'àpats del projecte "tots a taula".
- 20-22h: Suport en sopars. Tasques d'enllitament..
- L'Ajuntament detectarà i informarà sobre aquells casos àltament excepcionals als quals cal fer els serveis també en dies festius intersetmanals per la situació d'alta fragilitat i alt risc social que presenten.
- En casos excepcionals, a criteri de la persona tècnica referent del cas i degudament validats per la persona tècnica responsable del SAD al municipi, també es podran prestar en dies festius i en horari nocturn. Aquests casos, cada hora realitzada equivaldrà a 1 hora i 30 minuts

4.5. UNITAT DE MESURA DELS SERVEIS

Els serveis d'atenció a la persona i els serveis d'auxiliar de la llar tenen una unitat de mesura a efectes d'assignació i facturació, de 60 minuts. Es tracta d'una hora d'atenció efectiva de servei. Queden fora d'aquests 60 minuts, el temps dedicat a activitats necessàries per a la prestació del servei ,en les condicions que es determini, tals com: formació, coordinacions, desplaçaments i supervisió.

Excepcionalment, es podrà encertar un cas amb 55 minuts diaris de SAD sempre i quan les hores totals no superir les 20h mensuals.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 26 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



4.6. SISTEMA DE FITXATGE

L'empresa o entitat disposarà un sistema de fitxatge que garantitzi, en tot moment, el registre de l'entrada i sortida del personal d'atenció directa i per tant del servei realitzat. Tanmateix haurà de poder identificar les discrepàncies entre la planificació establerta i la realment efectuada. El registre haurà de ser possible i fiable en tot tipus de domicilis. El sistema de fitxatge no podrà ser en cap cas per escrit sinó que caldrà que se'fectui pels mitjans telemàtics oportuns que garantitzin la fiabilitat del registre i la impossibilitat de manipulació del mateix. Caldrà que la informació relativa al registre sigui accessible per l'Ajuntament d'Esplugues. Les discrepàncies entre les hores planificades i les realment realitzades serviran per aplicar les corresponent penalitats i deduir de la facturació inicial, les hores /serveis finalment no realitzats.

4.7. VISITA DE PRESENTACIÓ

L'empresa-entitat mitjançant la valoració de la coordinació tècnica/coordinadora de gestió/mentora hauran de cercar la professional d'atenció directa més adient per executar els casos, dintre de la plantilla disponible o mitjançant noves contractacions. Un cop concretada la professional que intervindrà en el cas, l'haurà de fer el traspàs de la informació , explicar els objectius assolir i les tasques encomanades per tal de portar-ho a terme.

De manera general, la persona responsable de la coordinació tècnica per part de l'empresa, junt amb qui hagi de prestar el servei, realitzaran un visita de presentació a cada domicili. També podrà participar, si ho desitja la persona referent dels serveis socials de cada cas.

En casos de SAD socioeducatiu, la primera visita sempre serà realitzada de manera conjunta amb la persona referent de cas.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 27 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



La visita de presentació ha d'incloure com a mínim la següent informació:

- Presentació de la persona que farà les tasques.
- Presentació de la persona responsable de la coordinació tècnica, dels telèfons de contacte i horaris d'atenció de l'empresa, informació del nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
- Informació de l'horari de la prestació del servei.
- Explicació de les tasques que es realitzaran.
- Explicació del sistema de control presencial.
- Explicació de l'Acord de Prestació del Servei.
- Explicacions de les Condicions Generals del Servei.
- Informació dels terminis mínims per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei
- Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.
- En aquesta primera visita es reafirmaran els objectius i tasques a desenvolupar prèviament establertes a la proposta tècnica. Si es detectessin discrepàncies o disconformitats, es farien arribar a la refeent del cas en forma de incidència.
- En el cas que el servei impliqui copagament per part de la persona beneficiària, serà en la visita de presentació on l'empresa adjudicatària facilitarà el document de domiciliació bancària, en el cas que no s'hagi avançat en la l'entrevista a serveis socials, on prèviament s'haurà informat de l'import del mateix.

És imprescindible per iniciar el servei, haver signat **full d'inici de la prestació** de. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària/familiar de referència i el responsable de la coordinació tècnica de l'empresa. Caldrà enviar-lo escanejat en un màxim de 24h a la referent del cas amb còpia a la referent

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 28 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



técnica i gestora municipal hi haurà d'incloure , com a mínim la següent informació:

- Tipologies de serveis adjudicats, horari assignat i personal que l'executarà.
- Import del copagament en el cas que hi hagi.
- En el casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de formalitzar en un termini màxim de 3 dies.
- En aquesta primera visita, la persona beneficiària del servei o una familiar de referència signarà també el **contracte/pacte de prestació** que recull els pactes acceptats per les parts, la relació de drets i deures de les persones usuàries dels serveis socials. Se'n lliurarà una còpia d'aquest contracte a la persona beneficiària/ cuidador de referència, un altre còpia serà per a l'empresa adjudicatària i un altre es farà arribar l'Ajuntament en les reunions de coordinació menusuals.

4.8. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar, en el moment de l'adjudicació, dels protocols, coircuits i procediments documentats d'actuació que es detallen a continuació i haurà de garantir el coneixement dels mateixos per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

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

- Protocol de detecció i actuació davant indicadors de maltractament a la gent gran.
- Protocol de detecció i actuació davant indicadors de violència masclista.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 29 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- c) Protocol de detecció i actuació davant indicadors de maltractament /negligència vers infants.
- d) Protocol d'ajuda en les petites cures.
- e) Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- f) Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infectocontagioses.
- g) Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
- h) Protocol per l'execució de neteges intensives.
- i) Protocol d'actuació davant els furtis i males pràctiques.
- j) Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència...).
- k) Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
- l) Protocol de porta (absències al domicili).
- m) Protocol de custòdia de claus.
- n) Protocol de detecció de sol·litud no desitjada.
- o) Protocol de compres (amb diners en efectiu o mitjançant targetes precarregades municipals)

Aquests protocols hauran d'estar a disposició de l'Ajuntament d'Esplugues com a tard, 1 mes després de l'adjudicació del contracte i han d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació de la plantilla en la definició de les situacions a atendre i els
- Objectius.
- Actuacions: procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

Els costos de les actuacions que s'hagin de dur a terme per implementar

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 30 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



aquests protocols, així com els mitjans personals i materials associats, hauran de ser assumits al 100% per l'entitat o empresa adjudicatària.

L'empresa o entitat adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació previ coneixement de l'Ajuntament.

Els protocols hauran d'activar-se sempre que es detectin indicadors o sospita de la problemàtica objecte del protocol i caldrà enviar-lo escanejat a la referent del cas amb còpia a la referent tècnica i gestora municipal en un màxim de 7 dies des de la detecció de la problemàtica.

4.9. GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI. COPAGAMENT.

El personal tècnic dels Serveis Socials Bàsics establirà els objectius i aplicarà els criteris de copagament oportuns segons la normativa reguladora del servei a partir de les dades econòmiques facilitades per la Generalitat, en el cas de serveis vinculats a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència o la documentació facilitada per la persona usuària en el cas dels casos socials.

Es podran establir criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència, situació econòmica de la futura persona beneficiària i els indicadors de risc social que es considerin prioritaris.

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar l'establiment de les taxes aplicables (copagaments) a la prestació del SAD. Aquestes taxes tindran caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establerts a la Llei d'hisendes locals i a la normativa d'aplicació.

La recaptació de la taxa, en forma de copagament, per part de la persona usuària, estarà delegada en l'adjudicatària i aquesta haurà de procedir a la

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 31 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



liquidació mensual a l'Ajuntament. Les liquidacions es faran afectives per separat, al marge de la facturació del servei mensual.

S'exigeix la rigurositat en el cobrament dels respectius copagament a les persones afectades, això vol dir , cobrar l'import exacte establert a la proposta tècnica i dur a terme el cobrament de forma mensual per no alterar la planificació econòmica familiar.

5. INCIDÈNCIES DEL SERVEI

5.1. TIPOLOGIES D'INCIDÈNCIES I EVENTUALITATS DEL SAD

L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals i tempus establerts, de qualsevol fet que alteri la prestació tal i com estava planificada. L'adjudicatària disposarà de documents específics per informar cadascuna de les incidències, les quals haurà d'informar per regla general, en un màxim de 24h via e-mail a la referent del cas amb còpia a la tècnica referent i gestora municipal, fent ús sempre dels documents de comunicació adients escanejats en pdf.

La tipologia d'incidències que es poden donar, són en general:

Baixes temporals: El servei s'interromprà temporalment (màxim 30 dies) quan es prevegi l'absència de la persona usuària al domicili per qualsevol raó imputable sempre a la persona beneficiària. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció, segons la tipologia establerta.

Baixes definitives: La persona usuària podrà causar baixa per: defunció, decisió pròpia, trasllat a un altre municipi, finalització del període de serveis previst o accés a un altre recurs.

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 32 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Absències al domicili/incidències de porta: Es produeixen quan el persona d'atenció directa acut al domicili el dia i hora establert i la persona no obre la porta ni contesta quan se la truca per telèfon. Cal informar-les de forma immediata per e-mail i telefònicament a la referent del cas si es considera un cas d'alt risc (sense xarxa de suport familiar).

Anulacions: L'usuari/ària podrà anul·lar el servei per una causa justificada amb 24 hores d'antelació. Tots els serveis anul·lats en aquest termini no seran facturats a l'Ajuntament per part de l'empresa adjudicatària.
No es podrà deixar de fer cap servei sense l'autorització prèvia de les referents dels SSB.

Canvis de TF/auxiliar de la llar: Es tracta de modificacions en el personal titular de l'atenció directa per causes imputables o no a la persona usuària. A part de a l'Ajuntament, la adjudicatària haurà d'informar a la persona /llurs familiars per avançat dels motius dels canvis. En cap cas podrà canviar al persona d'atenció directa sense informar prèviament de la incidència i nom i cognoms de la persona que substituirà temporal o definitivament al personal titular.

Serveis no realitzats per no presentació de la TF/auxiliar de la llar: Es tracta de serveis no realitzats per la no presentació de la TF/auxiliar de la llar. Quan l'empresa no pugui realitzar un servei per causes alienes a l'usuari haurà de comunicar-ho, prèviament a la data i/o hora de servei, a l'usuari per telèfon i a l'Ajuntament per escrit, i garantir la seva recuperació en un termini màxim de 24 hores.

Incidències mèdiques (problemes físics o mentals): Es produeixen quan estan el persona d'atenció directa es produeixen problemes derivats d'indisposicions mèdiques, caigudes o d'altres circumstàncies que afecten a la

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 33 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



salut psíquica i psicològica de la persona usuària i que poden comportar l'activació dels serveis sanitaris d'urgència.

Tanmateix , mensualment, caldrà fer arribar un excel el recull d'incidències generades durant el mes anterior, tot indicant:

- Nom i cognoms de la persona beneficiària
- Refernt de serveis socials Bàsics
- Tipologia d'incidències generades, dates i motiu

5.2. QUEIXES, SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS.

La persona usuària i el seu entorn haurà d'estar informat per part de l'empresa o entitat del procés existent per a la formulació de queixes, reclamacions i suggeriments. Ha de ser un procediment accessible, entenedor i s'ha de facilitar que es formuli per escrit.

L'empresa o entitat ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment per qualsevol mitjà de comunicació en un termini màxim de 3 dies hàbils, haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

S'informarà mensualment a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució, que no haurà de ser mai superior a 10 dies hàbils.

Aquelles queixes, reclamacions i/o suggeriments que puguin ser considerades greus o reiterats es comunicaran de manera immediata

6. SEGUIMENT DEL SERVEI.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 34 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



6.1. COORDINACIONS DE SEGUIMENT

Abans de finalitzar el primer mes de contracte, es planificarà amb antelació les coordinacions mensuals entre la coordinadora tècnica de l'empresa/entitat, la mentora de casos i la tècnica referent de serveis socials i la gestora de serveis socials. S'establirà com a mínim 1 coordinació mensual presencial o en format telemàtica entre la tècnica referent del servei al municipi i la coordinadora tècnica de l'adjudicatària i la treballadora familiar mentora del casos.

Les coordinacions mensuals tindran com principals objectius:

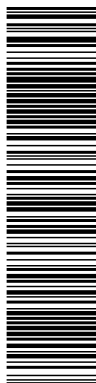
- Revisar conjuntament les dades facilitades per la contractista el mes anterior (d'acord al que estableix els Plecs al punt 10).
- Treballar conjuntament casos de gran complexitat.
- Revisar copagaments no liquidats per la persona beneficiària.
- Planificar visites domiciliàries conjuntes.
- Valorar conjuntament la progressió del servei en la seva globalitat.

Quan el cas ho requereixi, a demanda de les referents municipals i per tal de tractar casos d'especial complexitat, es podrà requerir la presència del personal d'atenció directa per tal de fer una valoració més integral del cas a tractar.

S'establirà, com a mínim 1 coordinació semestral presencial o en format telemàtica entre la tècnica referent del servei municipal, la Directora del Servei de Drets Social i la responsable referent del servei de l'adjudicatària per valorar la totalitat de l'evolució del servei.

En qualsevol moment però, l'empresa-entitat podrà i haurà de comunicar, pels mitjans establerts (documents, protocols) qualsevol informació referida a la persona, especialment:

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 35 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Detecció de possibles deterioraments de l'estat de salut físic i psíquic de les persones ateses o lluts familiars, especialments aquelels eprsones que exerceixen com a cuidadores.
- Detecció de situacions de risc de qualsevol índole.
- Detecció de canvis en la situació de la persona i família que puguin suscitar canvis en el pla de treball establert; especialment, pel que fa referència a canvis en la composició dels membres de la unitat de convivència o l'assistència del titular del servei a d'altres serveis de la xarxa sanitària i social i poguessin comportar la incompatibilitat amb la percepció del SAD.
- Detecció de situacions potencialment negligents o compatibles amb situacions de maltractament així com la obligatorietat d'eleva la sospita a la persona encarregada de la coordinadora tècnica per tal d'aplicar el protocol establert en cada cas.

6.2. 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 dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels quinze dies previs a l'inici de la nova prestació.

7. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament d'Esplugues sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Donada aquesta circumstància l'empresa adjudicatària haurà d'establir uns serveis mínims d'acord amb les directrius de l'Ajuntament per tal de garantir el

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 36 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



servei a les persones amb gran dependència i/o situacions d'alt risc que no poden prescindir del servei.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga i haurà d'incloure informació sobre la deducció corresponent que posteriorment caldrà correspondre's amb la facturació final.

8. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'entitat o empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'entitat o empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per l'Ajuntament. Queda expressament prohibit fer fotografies o la gravació de la imatge o veu de persona usuària o llurs familiars, del seu domicili o pertinences.

En el cas de persones usuaris amb sistema de videovigilància en el domicili, hauran d'informar a l'empresa de la col·locació dels dispositius previ inici de la prestació per tal de salvaguardar els drets laborals de les treballadores.

Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi Ajuntament d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, el contractista i el personal de l'entitat hauran de mantenir inexcusablement el secret professional.

De conformitat amb el que s'estableix en l'Article 13 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 37 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i en l'article 11 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, totes dues parts queden informades i reconeixen que és requisit necessari el tractament de dades personals de contacte per al desenvolupament de la relació contractual establerta, ja que en cas contrari, no podrà dur-se a terme l'execució d'aquest. Aquestes dades seran conservades fins a la finalització del contracte, o en els períodes legalment establerts. Aquestes dades podran ser comunicades a bancs i entitats financeres, per a la gestió de cobraments i pagaments, i a les Administracions Públiques en els casos previstos en la Llei. En qualsevol cas, les dades no seran transferides internacionalment. Les parts tenen dret a accedir a les seves dades personals; sol·licitar la rectificació de les dades inexactes; sol·licitar la seva supressió; oposar-se o limitar el tractament; o sol·licitar la portabilitat de les seves dades. Per realitzar aquests tràmits pot dirigir-se a un Punt d'Atenció Ciutadana (PAC) de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, Plaça Santa Magdalena, 24 o Rambla Verge de la Mercè, 1 (08950) Esplugues Llobregat indicant quin dret vol exercir (Accés, Rectificació, Supressió, Oposició o Portabilitat dels dades) i adjuntant una còpia del seu DNI o bé exercir aquests drets a través del Portal de la Ciutadania. Així mateix, tindran dret a presentar una reclamació davant la L'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de Prevenció de Riscos Laborals i de manera especial aquelles que estan dirigides a complir amb les obligacions indicades al capítol III o en el capítol IV segons procedeixi, del Reial Decret 171/2004 del 30 de gener pel qual es

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 38 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



https://sede.esplugues.cat/portal/verificar/Documentos.do El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web:
https://sede.esplugues.cat/portal/verificar/Documentos.do



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.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació quan li sigui requerida pel Servei de Prevenció de Riscos Laborals, de l'Ajuntament, per la seva comprovació i aprovació.

Incompliment de les obligacions en matèria de Prevenció de Riscos

Laborals L'Ajuntament podrà resoldre el contracte per incompliment del mateix quan no es compleixin les obligacions de les disposicions vigents en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

10. INDICADORS DE QUALITAT DEL SAD

10.1. PLA DE QUALITAT

L'entitat o empresa adjudicatària disposarà en el moment de l'adjudicació d'un Pla de Qualitat documentat que ha de garantir la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora orientada a l'òptima prestació.

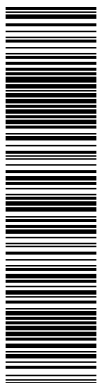
El Pla de Qualitat ha d'incorporar tots els indicadors i especificacions que s'inclouen en aquest plec en relació a la gestió de qualitat.

Caldrà que compleixi els estàndards de qualitat exigits en aquest plec i en la data que es requereixi, informarà del percentatge de compliment de cadascun.

L'entitat o empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que ha de definir, com a mínim, els continguts següents:

- Polítiques i normes internes.
- Definició del sistema de gestió de la qualitat.
- Gestió per processos.
- Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 39 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Sistema d'avaluació i auditoria interna.
- Sistema d'avaluació externa proposat.
- Documentació del servei (informes de comunicació i protocols exigits)

10.2. ESTANDARS DE QUALITAT EXIGITS:

Es fixen, amb caràcter general i de compliment obligatori, amb repercussió econòmica directa mitjançant penalitats establertes, els estàndards següents:

- Terminis en l'inici dels servei: Els serveis urgents s'hauran d'iniciar en com a 24h i els serveis ordinaris en 5 dies.
- Visites de presentació: Les haurà d'efectuar, com a mínim, la persona encarregada de la coordinació tècnica i la persona encarregada de l'atenció directa del 100% dels casos. En serveis iniciats d'urgència aquesta visita es realitzarà com a màxim 3 dies laborals després del seu inici.
- Tots els serveis disposaran del full d'inci de la prestació de servei en el 100% dels casos. En les situacions urgents i sobrevingudes el full d'inci es signarà com a màxim 3 dies laborals després del seu inici.
- Tots els serveis estaran regulats mitjançant el corresponent contracte de prestació de servei en el 100% dels casos. En les situacions urgents i sobrevingudes el contracte es signarà com a màxim 3 dies laborals després del seu inici.
- En el període no superior a un (1) mes posterior a l'inici del servei, tots els casos rebran una trucada telefònica per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica, per valorar l'adaptació del servei a les necessitats.
- Visites de seguiment anuals, mai inferior a una (1) per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica / mentora en el 100% dels casos amb la valoració dels objectius anuals.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 40 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Les visites de seguiment per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica en les situacions de risc i grau de complexitat seran, com a mínim, trimestrals.
- Totes els persones tindran informes de seguiment que es presentaran a cadascuna de les reunions de coordinació mensuals.

10.3. INFORMACIÓ REQUERIDA

Tota la informació sol·licitada haurà de ser certificada i lliurada en suport informàtic. El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

L'Ajuntament adoptarà les mesures que conideri per tal de verificar/ contrastar la informació facilitada per l'adjudicatària. L'ens local realitzarà les trucades i entrevistes de seguiment que es considerin oportunes així com les visites domiciliàries que consideri necessàries per tal de conèixer la realitat del funcionament del servei. Aquesta tasca de supervisió podrà portar-la a terme directament o mitjançant auditories externes especialitzades en la matèria.

Per tal de portar un seguiment i control del servei serà prescriptiu facilitar a l'Ajuntament les dades que es sol·liciten a continuació periòdica i puntualment:

MENSUALMENT

L'entitat adjudicatària presentarà mensualment, abans del 5 de cada mes:

a) ALBARANS

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 41 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Es farà arribar per e-mail els albarans dels servei efectuats el mes anterior i no registrarà la factura fins que l'Ajuntament no hagi comprovat i donat el vistiplau als mateixos.

b) DADES DE SEGUIMENT DEL SAD

Índicador: Altes i baixes per tipologia de servei:

- Número i relació d' altes de SAD Social, baixes temporals i motiu i baixes definitives i motiu.
- Número i relació d'altes de SAD dependència, baixes temporals i motiu i baixes definitives i motiu.
- Número i relació d'altes de servei de enteja vinculat a la Fundacio Puig d'Ossa, baixes temporals i motiu i baixes definitives i motiu.

Indicador: Compliment de terminis d'inici dels serveis.

- Número i relació d'altes de serveis ordinaris activats dins i fora el termini màxim de 5 dies laborables.
- Número i relació d'altes de serveis urgents activats dins i fora del termini màxim de 24h laborables i motiu.
- Número i relació de serveis que no s'han realitzat o no s'han realitzat a a l'hora acordada i motiu.

Indicador: Ajudes tècniques i millores del contracte.

- Relació de persones a les quals se'ls ha facilitat un ajut tècnic establert com a obligació del contracte i identificació del recurs.
- Relació de persones a les quals se'ls ha facilitat qualsevol de les millores del contracte i identificació del recurs.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 42 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Indicador: Protocols .

- Relació de persones a les quals se'ls ha algun dels protocols establerts en el Plec i identificació del mateix.

c) COPAGAMENTS

Mensualment s'haurà d'aportar la relació de casos subjectes a copagament, justificació del cobrament dels mateixos i, un cop validats, hauran de ser liquidats a l'Ajuntament (no es podrà deduir de la facturació mensual). Caldrà identificar possibles incidències en la recaptació dels mateixos.

d) DADES GABSS

- **Nombre de persones ateses pel servei de SAD social en el mes de recollida per franges d'edat i sexe**

0 a 17 anys

18 a 64 anys

65 a 84 anys

85 < anys

Total

- **Nombre d'hores realitzades pel servei de SAD social en el mes de recollida per franges d'edat i sexe.**

0 a 17 anys

18 a 64 anys

65 a 84 anys

85 < anys

Total

- **Nombre de persones ateses pel servei de SAD dependència (en el marc d'un PIA) en el mes de recollida per franges d'edat i sexe.**

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 43 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES



0 a 17 anys
18 a 64 anys
65 a 84 anys
85 < anys
Total

- **Nombre d'hores realitzades pel servei de SAD dependència (en el marc d'un PIA) en el mes de recollida per franges d'edat i sexe.**

0 a 17 anys
18 a 64 anys
65 a 84 anys
85 < anys
Total

- **Nombre de persones ateses pel servei de SAD dependència i SAD social (sense repeticions) en el mes de recollida per franges d'edat i sexe.**

0 a 17 anys
18 a 64 anys
65 a 84 anys
85 < anys
Total

- **Nombre d'hores realitzades pel servei de SAD dependència i SAD social (sense repeticions) en el mes de recollida per franges d'edat i sexe.**

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 44 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



AJUNTAMENT
D'ESPLUGUES



0 a 17 anys
18 a 64 anys
65 a 84 anys
85 < anys
Total

e) CUSTÒDIA DE CLAUS

Caldrà identificar mensualment a les persones de els quals es disposa custòdia de claus.

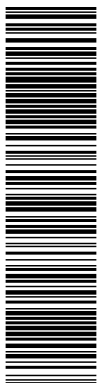
Anualment

a) L'entitat adjudicatària presentarà anualment, abans del 15 de gener del any següent.

Una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb el model d'informe anual que es presenta al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya un informe/s on consti, com a mínim:

- Número i percentatge de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili entre 0 i 18 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.
- Número i percentatge persones usuàries del servei d'ajuda a domicili entre 19 i 64 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 45 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Número i percentatge persones usuàries del servei d'ajuda a domicili entre 65 i 74 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.
- Número i percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 75 i 84 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.
- Número i percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili de més de 85 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.
- Quantitat d'usuaris atesos per franges horàries d'atenció.
- Quantitat d'unitats familiars ateses.
- Quantitat d'usuaris atesos (mes/any) i hores d'atenció efectuades diferenciant SAD social, SAD dependència i del servei d'atenció personal i d'auxiliar de la llar.
- Facturació total diferenciant SAD social, SAD dependència i del servei d'atenció personal i d'auxiliar de la llar.

- b) La contractista presentarà anualment, transcorreguts 11 mesos de l'inici del contracte:
- Un informe de qualitat del servei **realitzat per una auditora externa a l'empresa.**

11. OBLIGACIONS DE LES PARTS

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 46 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



11.1. OBLIGACIONS DE LA EMPERESA-ENTITAT

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

En relació al seu personal

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia la prestació objecte del contracte.
- La prestació del servei s'haurà de garantir en èpoques de vacances, permisos i suplències en les mateixes condicions.
- L'adjudicatària ha de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la seguretat social, riscos laborals etc) en relació a totes les persones treballadores així com l'aplicació i compliment del vigent *conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya*.
- Garantir el compliment de les ràtios de personal exigides als Plecs: 2 persones per a la coordinació tècnica, 3 persones per a la coordinació de gestió, 1 responsable del servei, 1 mentora de casos. A part de tot el personal d'atenció directa que sigui necessari per cobrir els serveis que es sol·licitin.
- Acomplir el pla de formació proposat, adaptant-lo a les necessitats específiques dels casos i a les habilitats del personal actual així com dur a terme els mecanismes oportuns per promoure, incentivar i epr tant, garantir la realització de dita formació.
- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació de professionals del treball familiar, seguint la normativa, per tal que sigui aprovada pels serveis municipals.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 47 de 61	SIGNATURES ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



https://sede.esplugues.cat/portal/VerificaDocumentos.do El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web:
https://sede.esplugues.cat/portal/VerificaDocumentos.do



- Treballar conjuntament amb el servei d'ocupació municipal (SOC) per tal d'abastir el SAD d'Esplugues de treballadores i treballadors residents al municipi sens perjudici de que hagin de sotmetre's als processos de selecció necessaris, com a qualsevol persona que opta a un lloc de feina.
- Serà d'obligat compliment la substitució del personal que depengui de l'empresa, ja sigui d'atenció directa o de coordinació, quan per problemes relacionals, d'incompliment, descurança o negligència es valori per part de l'Ajuntament.
- Dur a terme les sessions formatives oportunes per a garantir el total coneixement dels protocols exigits, a tot el personal del SAD abans de finalitzar els 3 mesos des de formalització del contracte i posar-ho en coneixement de l'Ajuntament.
- La contractista haurà de disposar d'un registre de subministrament de EPI's pel seu personal i haurà d'adequar-lo a la necessitat dels casos atesos, garantint en tot moment l'execució dels serveis de forma segura.
- La contractista assumirà i garantirà 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 per l'ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

En relació al funcionament general del servei

- 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.
- La contractista assumeix 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

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 48 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



disposin les normes vigents i sense que això repercuteixi en cap cas a l'Ajuntament. Igualment.

- Garantir les altes dels serveis en els terminis establerts: 24hores pels serveis urgents i 5 dies laborals pels serveis ordinaris.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva les coordinacions previstes en el contracte.
- Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats i el pla de treball que s'estableixi.
- Assegurarà la qualitat tècnica de la prestació del servei, mitjançant: la contractació de personal format i preparat amb la titulació exigida per a la prestació del servei, l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació, arbitrants les mesures oportunes per a l'òptim seguiment del servei.
- Garantir que els personal al seu càrrec tracta amb el respecte degut a totes les persones usuàries del servei. Afavorir bona relació entre aquestes persones i altres familiars, evitant els conflictes.
- Comunicar en els mitjans que determini l'Ajuntament (actualment correu electrònic i documents de registre/protocols específics) qualsevol incidència, canvis, baixes, queixes, canvis de situació social i sanitària i indicadors de risc que puguin lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei o que puguin requerir una valoració per part dels equips d'atenció social de serveis socials.
- Disposar d'un sistema informàtic per a la gestió integral del SAD que garanteixi que l'encàrreg de tasques descrites a la proposta tècnica arriba a la professional que executarà el cas i al possible personal substitut.
- Encarregar i assumir el cost de la auditoria anual, independent de la contratista i a càrreg d'una empresa externa especialitzada.
- Disposar en el moment de l'adjudicació dels circuits, documentació de registre d'informació i protocols exigits als Plecs.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 49 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Enviar en plaç la totalitat de la informació requerida en la temporalitat establerta d'acord el punt 10 d'aquest Plec.

En relació al sistema de control d'assistència del personal

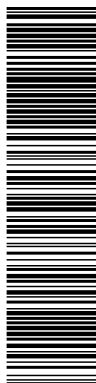
- Disposar d'un sistema de registre de la jornada laboral del personal que reflecteixi de forma fideligna la jornada diària efectuada per cada persona treballadora per a la gestió del servei.
- Aquest sistema ha de disposar d'un sistema de geolocalització que permeti ubicar al personal que executa el servei en el domicili de la persona beneficiària que l'ha de rebre.
- L'empresa /entitat facilitarà un quadre de comandament via web des d'on l'Ajuntament disposarà directament de la informació relativa a: casos atesos, treballador/a assignada, planificació establerta, fixatge d'entrada i sortida real. Discrepàncies entre la planificació inicial i la realment efectuada. Canvis de treballadora. Serveis no realitzats.

En relació als ajuts tècnics per a la millora de l'autonomia personal mínims requerits

- Disposar de com a mínim de 4 llits articulats, 3 grues i 3 grúes micro a disposició de l'Ajuntament d'Esplugues i garantir que el moment de instaurar-les al domicili, el personal disposa de la formació necessària per utilitzar-les correctament.

Altres obligacions

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 50 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES

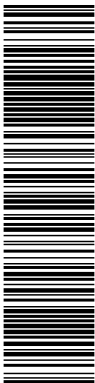


Suscriure el corresponent acord de col·laboració amb la Fundació Puig d'Ossa, abans de finalitzat el primer mes des de la formalització del contracte, mitjançant el qual, l'esmentada Fundació assumeix el cost econòmic del serveis que es seleccionin a tals efecte, en virtut de l'establert en el conveni de col·laboració que manté l'Ajuntament d'Esplugues amb la Fundació. Aquesta obligació no comporta cap tipus de cost per a l'adjudicatària.

11.2. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament d'Esplugues assumeix les següents obligacions:

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Actualitzar els protocols existents en matèria de SAD i desenvolupar el Reglament d'ús del servei al llarg del contracte.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'entitat o empresa adjudicatària.
- 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 o empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada (proposta tècnica).
- Posar en coneixement de l'entitat o empresa adjudicatària 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.

- 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.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament quan es valori que es necessari.

12. DURADA I PRÒRROQUES

El contracte tindrà una durada d'1 any, sent susceptible de pròrroga d'un any més. La data prevista d'inici del contracte serà l'1 de juliol de 2024.

13. PRESSUPOST DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost per l'any de contracte serà com a màxim de **2.187.497,88€ IVA inclòs**.

13.1. DISTRIBUCIÓ PRESSUPOSTÀRIA

PLURIANUALITATS	IMPORT	IVA 4%	PRESSUPOST TOTAL
Any 2024 Juliol a Desembre	902.259,35 €	36.090,37 €	938.349,72€
Any 2025 Gener a Juny	1.201.104,00€	48.044,16€	1.249.148,16€
Total 1 any contracte Juliol 2024 a Juny 2025	2.103.363,35	84.134,53€	2.187.497,88€



13.2 DESGLOSSAMENT DE COSTOS.

CONCEPTE	IMPORT
TOTAL COST DIRECTE	1.877.946,29€
TOTAL COST INDIRECTE	185.730,95€
TOTAL COST	2.063.677,25€
BENEFICI INDUSTRIAL 6%	123.820,63€
TOTAL SENSE IVA	2.187.497,88€

13.3. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE I SUPÒSITS DE MODIFICACIÓ DEL PRESSUPOST CONTRACTUAL.

El valor estimat del contracte és de 5.406.685,63 € (sense IVA) que inclou l'any de contracte més la pròrroga d'1 any que es contempla, així com també les possibles modificacions del contracte en un màxim del 20% per l'any del contracte i per la pròrroga.

any de contracte.....2.103.363,36€
1 any de pròrroga..... 2.402.208,00.€(*)
total 4.505.571,36
20% modificació 901.114,27
TOTAL.....5.406.685,63 €

(*) incorpora previsió d'augment d'hores de servei. .

(**) La modificació de fins a un 20% del pressupost es donarà en els següents supòsits:

- Augment de persones reconegudes amb grau de dependència per la Generalitat de Catalunya, acord amb la Llei 39/2006, de 14 de

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 53 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



deembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

- Modificacions dels Programa d'Atenció Individual (PIA) de totes les persones que tenen reconegut grau de dependència. (tal i com regula la Llei 39/2006, abans esmentada) i contempla augment d'hores de servei per la persona reconeguda amb grau de dependència..
- Augment de valoracions socials per persones usuàries dels Serveis Socials en el que el pla de treball contempla el servei d'atenció domiciliària social.

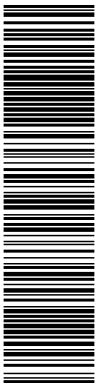
La modificació del contracte podrà afectar, com a màxim, al 20 % del pressupost base de licitació, IVA exclòs, segons es recull a l'art.203 de la LCSP.

No obstant, es podran introduir variacions, sense necessitat de l'aprovació prèvia, quan consisteixin en l'alteració del nombre d'unitats realment executades sobre les previstes, quan no superin el 10 % del preu primitiu del contracte i quan existeixi crèdit suficient per finançar-les (l'art. 309 de la LCSP).

13.4. DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES: HORES I COSTOS.

Any 2024: de l'1 de juliol al 31 desembre (6 mesos).

- Servei d'atenció personal: 25,00 euros/hora+1,00 euros en concepte d'IVA (4%).



El total del preu/hora pel concepte de servei d'atenció personal és de:
26,00€ IVA inclòs.

ANY 2024 (6 mesos)	Preu/hora Sense IVA	IVA 4%	Preu/hora IVA inclòs	Hores previstes/ mes	Preu mensual sense IVA	Preu mensual IVA inclòs	Cost 2024 semestre sense IVA	Cost 2024 semestre IVA inclòs
SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL	25,00€	1,00€	26,00€	4.200	105.000€	109.200€	630.000€	655.200,00€
AUXILIAR DE LA LLAR	23,56€	0,94€	24,50€	1.926	45.376,56€	47.191,62€	272.259,36€	283.149,72€
TOTAL PRESSUPOST				6.126	150.376,56€	156.391,62€	902.259,36€	938.349,72€

- Servei d'auxiliar de la llar: 23,56 euros/hora + 0,94€ en concepte d'IVA (4%).

El total del preu/hora pel concepte de servei d'atenció personal és de:
24,50€, IVA inclòs.

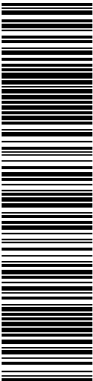
HORES I COSTOS 2025

Any 2025: de 1 de gener al 30 de juny (6 mesos).

(Contemplat un increment dels sous del personal fixat en + 8%.)

- Servei d'atenció personal: 27,00 euros/hora+ 1,08euros en concepte d'IVA (4%).

El total del preu/hora pel concepte de servei d'atenció personal és de:
28,08 euros IVA inclòs.



- Servei d'auxiliar de la llar: 25,44 euros/hora + 1,02 euros en concepte d'IVA (4%).
- El total del preu/hora pel concepte de servei d'atenció personal és de:
26,46 euros IVA inclòs.

ANY 2025 (6 mesos)	Preu/hora Sense IVA	IVA 4%	Preu/hora IVA inclòs	Hores Previstes/mes	Preu mensual sense IVA	Preu mensual IVA inclòs	Cost 2025 (6 mesos) sense IVA	Cost 2025 (6 mesos) IVA inclòs
SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL 70%	27,00€	1,08€	28,08€	5.200h (aprox+20%)	140.400€	146.016,00€	842.400,00€	876.096,00€
AUXILIAR DE LA LLAR 30%	25,44€	1,02€	26,46€	2.350h (aprox+20%)	59.784€	62.175,36€	358.704,00€	373.052,16€
PRESSUPOST TOTAL				7.550h	200.184€	208.191,36€	1.201.104,00€	1.249.148,16€

14. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

14.1. CRITERIS QUALITATIS

a) Criteris de valoració subjectiva: PROJECTES

Caldrà presentar 3 projectes d'acord a les especificitats generals i específiques que es descriuen a continuació:

- La puntuació màxima entre els 3 projectes serà de 30 punts.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 56 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



- Caldrà que cada projecte, per separat, caldrà que assoleixi una puntuació mínima de 6 punts (sobre un total de 10) per tal de ser tingut en compte.
- Cal acompanyar els projectes de la documentació que permeti verificar les dades aportades, en cap cas complementar-les.
- L'extensió màxima per projecte no podrà superar les 6 pàgines a una cara o, el que és el mateix, 3 a doble cara. Caràtula / índex a part. No es tindran en compte les pàgines que excedeixin el límit establert.
- Serà obligatori l'ús de la següent tipografia per redactar els projectes: Lletra Arial 12, alineació justificada, interlineat senzill, sangria francesa.
- Es puntuaran millor la vaibilitat de les propostes i negativament les propostes inverosímils/impossible execució.
- De cada projecte es valoraran diferents línies d'intervenció /vessants de SAD d'acord a les següents valoracions:
 - ✓ Proposta exhaustiva i completa: 100% de la puntuació
 - ✓ Proposta notable i coherent: 75% de la puntuació
 - ✓ Proposta correcta però bàsica: 50% puntuació
 - ✓ Proposta poc significativa: 20%
 - ✓ Proposta nul·la que no aporta res a les prescripcions tècniques: 0% de la puntuació.

Projecte I _Descripció empresa/Entitat.

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 57 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



En aquest primer projecte caldra descriure la tipologia d'empresa o entitat i el que pot aportar al SAD d'Esplugues des d'un punt de vista del tipus d'empresa, coneixement del sector, expertesa en el món social així com les polítiques de personal.

Es valorarà:

- La identificació i pluralitat dels interlocutors/res entre la contractista i Ajuntament, càrrecs, responsabilitats, funcions. Capacitat de direcció, acompanyament i suport a l'equip d'atenció directa. La transversalitat i participació dintre de l'empresa-Entitat. Capacitat d'incorporar pluralitat de perfils professionals i problemàtiques a atendre al SAD d'Esplugues. Proposta específica pel SAD D'Esplugues. (màxim 4 punt)
- La propostes formativa per a les treballadores de tot el servei d'Esplugues i possibilitat de beneficis laborals, incentius, possibilitats de promoció. (màxim 2 Punt)
- Definició d'espais d'intercanvi de coneixements, coordinacions i espais de supervisió del personal del SAD d'Esplugues.(màxim 2 punt)
- Propostes orientades a evitar al màxim la rotació de personal i estratègies de captació de nou personal. (màxim 2 punt)

Projecte II_Sistema d'Atenció, Seguiment i comunicació d'incidències.

En aquest segons projecte caldra demostrar la capacitat que l'empresa-entitat té alhora de gestionar el SAD i especialment de rebre, atendre, comunicar i solventar incidències.

Es valorarà:

- Diversificació dels canals (telefònics, telemàtics i escrits) de comunicació contractista - persona beneficiària/família. (màxim 2 punt)



- Capacitat de recollida i centralització de la informació relativa a canvis, modificacions, incidències, queixes i suggeriments i posterior trasllat de la informació a l'Ajuntament. (màxim 5 punts)
- Sistema de valoració i satisfacció del servei. Periodicitat. Indicadors de Qualitat. (màxim 3 punt)

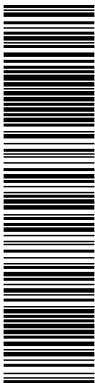
Projecte III_Innovació social i tecnològica.

Es valorarà:

- Aportacions de l'adjudicatària al SAD d'Esplugues de d'un punt de vista de la innovació social i tecnològica. Descripció de projectes i propostes. Concrecció d'aportacions i compromissos amb el SAD d'Esplugues. (6 punts)
- Proposta específica per atendre i intervenir, des del SAD, davant de situacions de sol·litud no desitjada, des d'un punt de vista del cas individual i tenint en compte el context comunitari.(4 punts)

b) Criteris qualitatius automàtics

CRITERI QUALITATIU	MÀXIM 22 PUNTS
L'empresa o entitat està, en el moment de presentar la oferta, <u>acreditada</u> per la Generalitat de Catalunya com empresa de servei d'ajuda domiciliària d'acord al que	16 PUNTS



estableix el Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública	
La licitadora disposa, en el moment de presentar la oferta, de <u>certificació ISO 9001:2015</u> en la gestió de Servicios de Atención Domiciliaria: apoyo socioeducativo, apoyo asistencial, soporte preventivo y limpieza del hogar.	2 PUNTS
L'empresa o entitat disposa d'un sistema de fitxatge que permet accedir a totes les <u>dades en brut via web services o API</u> .	4 PUNTS

14.2. CRITERIS QUANTITATIUS

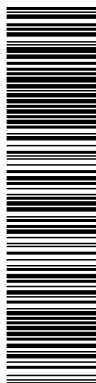
Criteris vinculats a l'objecte del contracte avaluable de forma automàtica i que serviran de base per a la seva adjudicació:

a) Oferta econòmica.....màxim 30 PUNTS.

S'atorgarà la màxima puntuació a l'entitat licitadora que formuli el percentatge de descompte més alt que no sigui anormalment baix, Per a la ponderació del criteri objectiu consistent en l'oferta econòmica, s'aplicarà la següent fórmula: La baixa s'efectuarà sobre el preu unitari

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{MaxP} \times \underline{B}}{N}$$

DOCUMENT Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 60 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



MaxP: Màxima puntuació (30 punts)
B: Millor oferta econòmica (oferta més baixa)
N: Oferta econòmica a valorar

b) Millores del contracte

Criteris de millora quantificables de forma automàtica sense cost per l'Ajuntament màxim 18 PUNTS.

- Neteges intensives/de xoc:

Per cada 50h / any: 1 punt fins un **màxim de 4 punts.**

- Tractament de desinsectació a un domicili efectuat per empresa especialitzada (domicilis de 90m2 de mitjana).

Per cada tractament realitzat: 0,5 punts fins un **màxim de 2 punts.**

- Servei de Podologia domiciliària (professional degudament acreditat):

Per cada 25h /any: 1 punt fins un **màxim de 2 punts.**

- Servei d'atenció i suport psicològic a domicili (professional degudament acreditat):

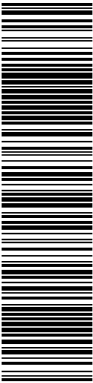
Per cada 10 sessions/any (d'hora i mitja cada sessió): 0,40 punts fins un **màxim de 6 punts.**

- Cadires de dutxa per a persones amb dependència:

Per cada 5 cadires: 0,50 punts fins un **màxim de 2 punts.**

- Matalassos antiscars per a persones enllitades:

DOCUMENT _Plec de clàusules: Plec de clàusules - 1403/2024/3673	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 41PS3-GH0QY-IDW7U Data d'emissió: 17 de Març de 2024 a les 10:25:17 Pàgina 61 de 61	SIGNATURES
	ESTAT NO REQUEREIX SIGNATURES



Per cada 5 matalassos: 0,50 punts fins un **màxim de 2 punts.**

<https://sede.esplugues.cat/portal/verifica/Documentos.do> El document no requereix signatures. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web:
<https://sede.esplugues.cat/portal/verifica/Documentos.do>