



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat

Departament de Polítiques Socials
Ctra. Hospitalet s/n. Can Mercader
08940-Cornellà de Llobregat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ
DOMICILIARIA : SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL I SERVEI
D'ATENCIÓ A LA LLAR DE CORNELLA DE LLOBREGAT

Expedient núm.:



INDEX

1.	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	1
2.	<u>DEFINICIO , PRINCIPIS BÀSICS , OBJECTIUS I DESTINATARIS</u>	1
2.1.	DEFINICIÓ	1
2.2.	PRINCIPIS BÀSICS	1
2.3.	OBJECTIUS	2
2.4.	DESTINATARIS	2
3.	<u>CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEI, TASQUES I MODALITATS</u>	
3.1.	<u>TIPUS</u>	2
3.1.1.	Dependència	
3.1.2.	Social	
3.2.	<u>SERVEIS I TASQUES</u>	3
3.2.1.	Atenció personal (SAP)	
3.2.2.	Atenció a la llar	
3.2.3.	Taques excloses als Serveis d'Atenció domiciliària	
3.3.	<u>MODALITATS</u>	5
3.3.1.	Atenció continuada (AC)	
3.3.2.	Atenció temporal (ATEMP)	
3.3.3.	Atenció puntual (AP)	
3.3.4.	Atenció urgent (AURG)	
4.	<u>ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</u>	8
4.1.	ACCÉS AL SERVEIS: PRESTACIÓ, ALTA I ENCÀRREC	8
4.2.	PRESENTACIÓ DEL SERVEI I DEL PROFESSIONAL D'ATENCIÓ DIRECTA	9
4.3.	HORARI DELS SERVEIS	10
4.4.	UNITAT DE SERVEI	10
4.5.	FRANJA HORÀRIA	10
4.6.	PRESTACIÓ DEL SERVEI, SEGUIMENT, COORDINACIÓ DE CASOS I BAIXES	10
5.	<u>COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT</u>	12
5.1.	COORDINACIÓ GENERAL DEL LA GESTIÓ DEL SERVEI	12
5.2.	COORDINACIÓ RESPECTE A L'EXECUCIO GLOBAL DEL SERVEI	12
5.3.	COORDINACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS BÀSICS	12
5.3.1.	Coordinació per a la gestió dels Serveis d'Atenció Domiciliària	
5.3.2.	Coordinació per al seguiment del cas	
6.	<u>MESURES EN CAS DE VAGA</u>	14
7.	<u>RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI</u>	
7.1.	SERVEI	15
7.2.	INFORMACIÓ	15
7.3.	DESPLAÇAMENTS	15
7.4.	ANUL·LACIONS DEL SERVEIS I ABSÈNCIES DE LA PERSONA USUÀRIA	15
7.5.	ACCÉS AL DOMICILI	16
7.6.	CESIÓ DE CLAUS	16
7.7.	GESTIONS ECONÒMIQUES	16
7.8.	QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	16
8.	<u>RECURSOS HUMANS</u>	17
8.1.	OBLIGACIONS DE CARACTER GENERAL	17



Ajuntament de
Cornellà de Llobregat

Departament de Polítiques Socials
Ctra. Hospitalet s/n. Can Mercader
08940-Cornellà de Llobregat

8.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	17
8.3. SEGURETAT I HIGIENE LABORAL	17
8.4. UNIFORMITAT	18
8.5. IDENTIFICACIÓ	18
8.6. COMUNICACIONS PROFESSIONALS D'ATENCIÓ DIRECTE AL DOMICILI I COMUNICACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIARIES	18
8.7. PERSONAL NECESSARI	18
8.7.1.Treballadors d'atenció personal	
8.7.2.Auxiliars de la llar	
8.7.3.Coordinador tècnic	
8.8. FORMACIÓ, SUPORT I SUPERVISIÓ	19
8.9. PERSONAL EN PRÀCTIQUES	19
9. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	19
10. <u>SEGUIMENT , AVALUACIÓ I MEMÒRIA DEL SERVEI</u>	20
10.1. INFORMES QUANTITATIU	20
10.2. MEMÒRIA /AVALUACIÓ ANUAL	21
10.3. DECLARACIO RESPONSABLE	21
10.4. ACREDITACIONS I FORMACIÓ DEL PERSONAL	21
11. <u>RESPONSABILITATS</u>	21
12.<u>GESTIO DE LA QUALITAT DE SERVEI</u>	22
12.1.ESTANDARS DE QUALITAT	22
12.2 PROTOCOLS D'ACTUACIÓ	22
13. <u>PROTECCIÓ DE DADES</u>	23
14. <u>DIFUSIÓ DEL SEVEI , DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE</u>	23
15. <u>INICI DEL CONTRACTE ,TRASPÀS I FINALITZACIÓ</u>	23



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte el desenvolupament dels Serveis d'Atenció domiciliària (SSAAD), prestació garantida establerta a la Cartera de Serveis, Llei 12/20107, de la Generalitat de Catalunya en la qual s'estableix com a servei bàsic municipal

Dins dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària s'inclouen entre d'altres els servei d'atenció personal, el servei d'atenció de la llar, el servei de teleassistència, el servei d'àpats a domicili, el servei de préstec d'ajudes tècniques i el servei de petites reparacions i adaptacions de l'habitatge

El present contracte de prestació de serveis té per objecte principal la gestió del Servei d'Atenció a la persona (SAP) i el Servei d'Atenció a la llar (SALL) a la ciutat de Cornellà de Llobregat.

Les persones beneficiàries d'aquests serveis, per l'evolució de la seva situació normalment aniran sent més dependents i requeriran, per a romandre al seu domicili en condicions adients, d'altres serveis d'atenció a la persona i fins i tot de serveis d'acolliment diürn, a fi d'obtenir el suport necessari. És per aquest motiu que es tindran en consideració tots els serveis de proximitat complementaris que contribueixen a l'autonomia de la persona beneficiària i, que ofereixen suport als cuidadors principals per tal de que puguin continuar prestant l'atenció .

2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS BÀSICS, OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1. DEFINICIÓ

Els SSAAD són una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats de les persones beneficiàries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i/o famílies residents a Cornellà i valorats des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Cornellà i des d'altres serveis que aquests determinin. Aquest conjunt de serveis està integrat dins del àmbit d'atenció dels serveis d'atenció social primària.

2.2. PRINCIPIS BÀSICS

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) la seguretat en quan 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 participació en les decisions sobre el serveis que els afecti directament
- La personalització del servei: s'ajustarà a les necessitats i preferències de la persona beneficiària en cada moment
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona

2.3. OBJECTIUS

L'objectiu del servei d'atenció domiciliària és atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per a proporcionar a les persones beneficiàries la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia, durant el major temps possible.



- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual de les persones beneficiàries, estimulant la adquisició de competències personals
- Prevenir situacions de crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de mancances de tipus físics, psíquics o socials, no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Detectar les necessitats emergents per a poder preveure les respostes més adients.
- Promoure actuacions comunitàries

2.4. DESTINATARIS

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es trobin en situació de manca d'autonomia, dificultats per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. **Les persones beneficiàries han de viure a Cornellà**

3. CARACTERISTIQUES DEL SERVEI: TIPUS I TASQUES I MODALITATS

SERVEIS	TIPUS	MODALITATS	TASQUES
ATENCIÓ PERSONAL	DEPENDENCIA	Atenció continuada (AC)	Assistencials Educatives-socialitzadores Preventives
	SOCIAL	Atenció continuada (AC)	
		Atenció temporal (ATEMP)	
		Atenció puntual (AP)	
		Atenció urgent (AURG)	
ATENCIÓ A LA LLAR	DEPENDENCIA	Atenció continuada (AC)	Neteja de la llar
	SOCIAL	Atenció continuada (AC)	
		Atenció puntual (AP)	

3.1. TIPOS:

3.1.1. Dependència: Serveis que atenen a les persones en situació de dependència legalment reconeguda segons Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal l'Atenció a les Persones en Situació de Dependència, amb PIA elaborat amb prescripció de servei d'atenció domiciliària

3.1.2. Social: Serveis que atenen a persones i/o famílies en situació de fragilitat i/o risc social i que no tenen reconegut un grau de dependència

Aquestes situacions són:

- Manca de capacitar o hàbits per l'autocura i en la relació amb l'entorn
- Manca de capacitat o hàbits per l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- Persones i famílies en situació de fragilitat deriva de la seva situació social i/o familiar.
- Persones en situació de fragilitat derivada de una situació de salut aguda, que requereix una atenció puntual.



Els canvis en la situació de dependència de la persona beneficiària poden comportar que un servei que s'inicia com a social passi a servei per dependència.

3.2.SERVEIS

3.2.1.Atenció personal: (SAP)

Es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona i el suport a l'entorn cuidador

3.2.1.1:Tasques

Es determinaran a cada cas segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària, dels objectius del pla de treball marcats pel professionals referent del cas i l'acord amb la persona usuària

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i educatives- socialitzadores. La prevenció sempre estarà implícita en desenvolupament de les tasques .

a) Tasques assistencials

- Recolzament en la higiene i cura personal: rentat corporal complet, en bany o dutxa, rentat de parts corporals ;rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a despullar-se i vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i altres relacionades amb la cura personal
- Cura i control de l'alimentació: l'organització d'àpats, ajuda i suport per a la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments.
- Suport per a la realització de petites compres
- Cura de la salut i control de la medicació: Preparació de la medicació, segons prescripció mèdica; supervisió de la ingesta dels fàrmacs prescrits; administració de la medicació preparada pel cuidador en cas d'absències puntuals d'aquest; recollida de receptes mèdiques.
- Mobilització dins de la llar: ajudar a aixecar-se i enllitar-se, caminar i asseure's així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals i altres ajudes físico-motrius
- Utilització d'aparells tècnics de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany,etc)
- Ajuda a l'ordre i manteniment de la neteja quotidiana de l'habitatge en condicions acceptables: Ajuda a rentar la roba, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyament tant en el domicili con fora, per evitar situacions de soledat i aïllament o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, i recolzament en les relacions amb la família, amics i veïns.
- Suport al cuidador en les seves tasques: suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona i suport emocional
- En el desenvolupament de les diferents tasques assistencials, s'entén que s'inclouen les tasques complementàries derivades de deixar la llar en condicions correctes de neteja i ordre. Per exemple , neteja i ordre del bany després de la higiene personal, fer el llit, recollir cuina, ... Aquestes tasques es realitzaran amb independència que existeixi serveis d'auxiliar de la llar.

b) Tasques educatives i socialitzadores

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,etc), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i ajuda a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància , persones grans o persones en situació de dependència , la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica



- Informació / assessorament en pautes per a una nutrició correcta i saludable, a les persones que atenen els diferents perfils de destinataris
- Assessorament pautes d'auto-observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics
- Assessorament tècnic pels canvis postural en el llit, en la utilització d'instruments i ajudes , tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador
- Ajuda a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics de la llar
- Motivació de la persona per a la participació en activitats , estimulació de les capacitats personal,...per a mantenir /potenciar l'autonomia
- Tasques educatives amb el cuidador familiar
- Ajuda per l'aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques...)
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.
- Assessorament, suport tècnic i emocional als cuidadors familiars/ de l'entorn

c) Tasques preventives, complementàries a la resta de tasques

- Observació-detecció de situacions de risc
- Detecció de canvis i noves necessitats de les persones beneficiàries dels serveis i del seu entorn immediat.

Les principals situacions i conductes de risc a observar i detectar són:

- Desorientació espacial i temporal
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...)
- Mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...)
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge
- Absentisme escolar
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis de salut, escolars, ...
- Empitjorament de l'estat de salut
- Risc de suïcidi
- Situacions de maltractament
- Descompensacions en salut mental
- Dificultats per gestionar la medicació
- Negligència a la cura i auto-cura

L'observació / detecció d'alguna situació de risc i/o de noves necessitats haurà de ser comunicada al professional referent del cas o i en cas de no localitzar-lo al /la Tècnic/a del PAD

3.2.2. Atenció a la Llar

És el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge



La persona usuària del servei haurà de disposar, dins dels seu domicili, dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja, que correran al seu càrrec.

Tasques:

- Neteja/ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat
- Neteja puntual per condicionar el domicili per iniciar un servei d'atenció personal

Les persones beneficiàries del servei d'atenció a la llar hauran de disposar, en el seu domicili, dels estris i productes necessaris per a la realització de la neteja que, en qualsevol cas, correran al seu càrrec

3.2.3. Tasques excloses als serveis d'atenció domiciliària (atenció personal i atenció a la llar)

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

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en la demanda formulada a la empresa.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari.
- Aquelles 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 de prevenció de riscos laborals.

3.3. MODALITATS

3.3.1 Atenció continuada (AC):

L'empresa adjudicatària iniciarà el servei a les 48h d'haver-se efectuat l'encàrrec per part de l'Ajuntament

3.3.1.1. Suport socioeducatiu

<i>Objectiu principal</i>	Adquisició d'hàbits i aprenentatge
<i>Perfil destinataris</i>	Persones/famílies amb manca d'habilitats, hàbits o estratègies bàsiques de cura, que no tenen a l'entorn el suport necessari però amb capacitat per assolir els objectius de treball: - Persones que no tenen les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixes, o dels familiars al seu càrrec o de mantenir i/o gestionar correctament la llar. - Famílies amb infants i adolescents en situació risc social, que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals i tenen dificultats per atendre les necessitats bàsiques de cura i/o educatives dels seus fills.
<i>Planificació-avaluació</i>	Pla de treball elaborat pel professional referent del cas Avaluació temporalitzada i contínua
<i>Durada</i>	Establerta al Pla de treball. Data de finalització prevista
<i>Serveis</i>	Servei d'atenció personal. Servei d'atenció a la llar
<i>Tasques</i>	Establertes al Pla de treball: Socioeducatives i també pot incloure qualsevol de les assistencials i neteja/manteniment de la llar
<i>Seguiment</i>	Professional referent del cas

3.3.1.2. Suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda



<i>Objectiu principal</i>	Suport a les activitats de la vida diària.
<i>Perfil destinataris</i>	Persones amb situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD) , amb PIA elaborat
<i>Planificació-avaluació</i>	Pla de treball elaborat pel professional referent del cas Avaluació temporalitzada i contínua
<i>Durada</i>	Indeterminada
<i>Serveis</i>	Serveis d'atenció personal . Servei d'atenció a la llar
<i>Tasques</i>	Establertes al Pla de treball: Principalment d'atenció personal . Poden incloure's tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar
<i>Seguiment</i>	Professional referent del cas

3.3.1.3. Suport a persones en situació de risc o fragilitat o en situació de vulnerabilitat temporal, sense dependència legalment reconeguda

<i>Objectiu principal</i>	Suport a les activitats de la vida diària.
<i>Perfil destinataris</i>	Persones sense situació de dependència legalment reconeguda, poden estar o no en procés de valoració de la situació de dependència a) Viuen soles i necessiten suport b) Viuen amb d'altres persones i necessiten suport per que l'entorn cuidador no pot cobrir totes les seves necessitats.
<i>Planificació-avaluació</i>	Pla de treball elaborat pel professional referent del cas Avaluació temporalitzada i contínua
<i>Durada</i>	Indeterminada per que no es preveu que desaparegui la necessitat de suport
<i>Serveis</i>	Servei d'atenció personal . Servei d'atenció a la llar
<i>Tasques</i>	Establertes al Pla de treball: Principalment d'atenció personal . Poden incloure's tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar
<i>Seguiment</i>	Professional referent del cas

3.3.2. Atenció temporal (ATEMP)

L'empresa adjudicatària iniciarà el servei a les 24h d'haver-se efectuat l'encàrrec per part de l'Ajuntament

Situacions temporals de necessitat

<i>Objectiu principal</i>	Protecció situació de risc Suport en situació de vulnerabilitat temporal Suport a les activitats de la vida diària.
<i>Perfil destinataris</i>	Risc de vulnerabilitat



	Intervenció temporal per evitar deteriorament /suport situació d'extrema fragilitat Necessitat ajuda per adaptació noves situacions (Serveis post alta hospitalària o de subaguts de sociosanitari, post-traumatismes, sospita de maltractaments, etc)
<i>Planificació-avaluació</i>	Pla de treball elaborat pel professional referent del cas Avaluació temporalitzada i contínua
<i>Durada</i>	L'activació del servei serà urgent: 24 h per a serveis amb risc de vulnerabilitat greu i 48 per a la resta Temporalitat definida. Valoració per a canviar de modalitat o finalitzar el servei
<i>Servei</i>	Servei d'atenció personal
<i>Tasques</i>	Establertes al Pla de treball: Principalment d'atenció personal . Poden incloure's tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar
<i>Seguiment</i>	Professional referent del cas

3.3.3. Atenció puntual (AP) :

L'empresa adjudicatària iniciarà el servei a les 48h d'haver-se efectuat l'encàrrec per part de l'Ajuntament

<i>Objectiu principal</i>	Suport a les activitats de la vida diària.
<i>Perfil destinataris</i>	Persones amb o sense situació de dependència legalment reconeguda, que poden estar o no en procés de valoració de la situació de dependència Viuen soles i necessiten suport puntual per acompanyament a metge, gestió...
<i>Planificació-avaluació</i>	Pla de treball elaborat pel professional referent del cas. SAP: a) La intensitat del servei és molt baixa: un dia puntual, o 1 ó 2 cops al mes, de forma periòdica . SALL : neteja puntual per condicionar el domicili per inici del servei d'atenció personal b) situacions puntuals amb un període baix Avaluació temporalitzada i contínua
<i>Durada</i>	a)Indeterminada per que no es preveu que desaparegui la necessitat de suport, fixat al pla de treball b)Per a situacions puntuals amb una durada màxima de tres setmanes
<i>Servei</i>	Servei d'atenció personal . Servei atenció a la llar
<i>Tasques</i>	Establertes al Pla de treball: Atenció personal .
<i>Seguiment</i>	Professional referent del cas

3.3.4 Atenció urgent (AURG)

L'empresa adjudicatària iniciarà el servei a les 24h d'haver-se efectuat l'encàrrec per part de l'Ajuntament



<i>Objectiu principal</i>	Protecció situació de risc Suport en situació de vulnerabilitat Suport a les activitats de la vida diària.
<i>Perfil destinatari</i>	Risc de vulnerabilitat Suport a situació d'extrema fragilitat Necessitat d'ajuda per adaptació a noves situacions Persones ateses per serveis de pal·liatius
<i>Planificació-avaluació</i>	Pla de treball elaborat pel professional referent del cas Avaluació contínua
<i>Durada</i>	L'activació del servei serà urgent: 24 h Temporalitat definida. Valoració per a canviar de modalitat o finalitzar el servei
<i>Tasques</i>	Establertes al Pla de treball: Atenció personal
<i>Seguiment</i>	Professional referent del cas

4.ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament és el responsable a nivell general de :

- a) La Planificació global del servei
- b) La informació general a la ciutadania sobre els serveis i els criteris i drets d'accés
- c) El seguiment i l'avaluació periòdica de l'atenció
- d) Control de la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant
- e) Dictar *ordres i instruccions* per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda de la prestació , així com per imposar les correccions pertinents
- f) Control i validació mensual de les factures
- g) Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que estimi pertinent, així com qualsevol que estableixi la legislació pertinent
- h) Demanar el perfil professional que atindrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi del professional adscrit per l'adjudicatària a la prestació del servei en cas de prestació deficient.



4.1. ACCÉS AL SERVEI : PRESCRIPCIÓ, ALTA I ENCÀRREC

Responsabilitat Tècnic/a del Programa d'Atenció domiciliària (PAD) - Ajuntament-	▪ L'encàrrec del servei a l'empresa adjudicatària, amb tota la informació necessària: ✓ de la persona usuària: dades d'identificació, problemàtica, referent del cas... ✓ del servei: objectiu, les tasques, intensitat (dies/setmana i hores/dia), modalitat, franges horàries òptimes... ✓ En el cas del servei d'atenció a la llar la informació que es facilitarà sobre la problemàtica de la persona beneficiària serà només la imprescindible fins i tot podrà no facilitar-se informació) ✓ de qüestions que puguin ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mental i drogodependències ▪ Sol·licituds a l'empresa adjudicatària del dia de visita a domicili per a la presentació del professional d'atenció directa a la persona beneficiària del servei. És realitzarà en els terminis fixats per al Tècnic de l'Ajuntament i segons queda establert a la modalitat del servei ▪ Aplicar les prioritats d'accés al servei i l'adjudicació del mateix
Responsabilitat referent del cas -Ajuntament-	▪ Recepció de les persones beneficiàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic. ▪ Elaboració del pla de treball (valoració, definició d'objectiu i de tasques), ▪ Sol·licitud/ prescripció del servei ▪ Seguiment del cas. Avaluació del cas
Responsabilitat empresa adjudicatària del servei	▪ Dona resposta a l'encàrrec del/la tècnic/a del PAD ▪ Programació del servei: ✓ Proposta dia de VD per presentació professional d'atenció directa ✓ Proposta dels horaris i de la distribució setmanal de prestació de servei d'acord amb l'encàrrec de/la Tècnic/a del PAD, i preferiblement d'acord a les franges horàries de referència ▪ Assignació de professional d'atenció domiciliària. ▪ Iniciar el servei dins dels terminis marcats a cada modalitat de servei. ▪ Donar resposta als canvis demanats pel/la tècnic/a del PAD: ✓ De professional d'atenció directa en 24 h ✓ D'horari del servei, en 24 h. ✓ D'altres que es considerin

4.2. PRESENTACIÓ DEL SERVEI I DEL PROFESSIONAL D'ATENCIÓ DIRECTA

Responsabilitat Tècnic/a del Programa d'Atenció domiciliària (PAD) Tècnic/a dels EEBBS -Ajuntament-	▪ Presentació del servei i del professional d'atenció a domicili a la persona usuària. Signatura de l'acord del servei (al domicili de la persona usuària). En el que constarà: ✓ Telèfon de contacte i horaris d'atenció del SAD. Persona de contacte: Responsable del SAD. ✓ Nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei ✓ Horari de la prestació del servei ✓ Tasques a realitzar ✓ Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei. ✓ Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments
---	---



Responsabilitat de l'empresa adjudicatària	▪ Garantir la presència del professional d'atenció directa (personal de l'empresa) per a la VD al lloc i l'hora acordat amb el/la tècnic/a del PAD ▪ Facilitar al professional d'atenció directa personal la informació sobre el servei (objectius, tasques, perfil del beneficiari, dia d'inici, intensitat, dies de prestació, horari, professional referent del cas- ubicació i telèfon de contacte- etc) i del dia de la visita a domicili per a la seva presentació a la persona usuària ▪ Garantir l'inici del servei en el termini que fixa aquest ple de condicions
--	---

4.3. HORARI DE PRESTACIÓ

<u>Horari normal</u>	▪ Dilluns a divendres de 7 h a 22 h, i els dissabtes de 7 h a 15 h En aquesta franja horària, l'adjudicatari haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda
<u>Horari especial</u>	▪ Atenció personal: ✓ <i>Horari nocturn</i> :les 22 h i les 7 h . ✓ <i>Horari festiu</i>: els dissabtes a partir de les 15 h, diumenges i festius, segons el calendari laboral vigent a Cornellà Els serveis en horaris especials només es prescriuran en casos molt excepcionals ▪ Atenció a la llar: no es realitzaran serveis en horari especial

4.4. UNITAT DEL SERVEI

La unitat mínima de prestació de serveis d'atenció personal serà 1 h, a la qual es podrà afegir fraccions mínimes de 15 minuts. Excepcionalment, es podran prescriure serveis de 30 min.

4.5.FRANJA HORÀRIA

El/la tècnic del Programa d'Atenció Domiciliària indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària recomanada . Només es fixarà un horari concret quan les necessitats de la persona usuària del servei així ho requereixi.

Horaris de referència:

1. Ajudar a la higiene i llevar-se : abans de les 10.30 h
2. Ajuda a la higiene / enllitar-se: de 20 h a 22 h
3. Ajuda per a dinar: de 13 h a 15 h
4. Ajuda per a sopar: de 19.30 h a 21.30

L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar els serveis, prioritàriament, d'acord amb aquestes franges, sempre i quan des de l'Ajuntament no s'indiqui un horari tancat, proposat pel referent del cas.



4.6.PRESTACIÓ DEL SERVEI, SEGUIMENT, COORDINACIÓ DE CASOS I BAIXES

4.6.1.Prestació del servei:

Responsabilitat empresa adjudicatària del servei (veure protocols i autoritzacions annexes)	- Organitzar i garantir la prestació del servei d'acord amb els criteris establerts per l'Ajuntament. Els professionals d'atenció directa a domicili desenvoluparan les tasques per assolir els objectius fixat al pla de treball elaborat pel referent del cas, seguint els protocols i procediments definits. - Disposar de mecanismes de control que garanteixin la presència al domicili, la puntualitat així com el compliment del pla de treball de cada usuari del servei. - Garantir que el professionals d'atenció directa no abandona el domicili si durant la prestació del servei observa alguna qüestió sobrevinguda que posa en risc greu a la persona usuària. Podrà abandonar el domicili quan s'hagin activat els recursos necessaris per a garantir la seguretat de la persona usuària. - Garantir la continuïtat de la prestació del servei quan durant l'execució del mateix es dona una incidència del professional d'atenció directa. La continuïtat es durà a terme prèvia comunicació i acord amb la persona beneficiària i/o família. Si el servei és a una família on la tasca fonamental és l'educativa caldrà valorar la substitució o no, amb la responsable del PAD de l'Ajuntament - Garantir que el professional d'atenció directe no abandona el servei fins que localitza a la persona beneficiària, si a l'inici del mateix no l'havia localitzat - Supervisar i donar suport tècnic als professionals d'atenció directa per a garantir l'acompliment dels objectius específics de treball - Presentació del/la professional d'atenció directe per part d'altra professional d'atenció directe en cas de substitucions que poden ser previsible (vacances, llicències, baixes mèdiques programades...). - Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari
---	--

4.6.2. Seguiment del cas

Responsabilitat Ajuntament	- L'Ajuntament garantirà el seguiment individual dels casos, la valoració i l'avaluació del cas - L'Ajuntament pot establir acords i protocols amb institucions per desenvolupar la mateixa tasca.
Responsabilitat empresa adjudicatària	- Detecció de noves necessitats i situacions de risc per part del professional d'atenció directa al domicili, en desenvolupament de les seves tasques d'atenció. - Avaluació de l'assoliment dels objectius del servei i les tasques fixades pel referent del cas, cas per cas (vols dir que hauran de fer una valoració del cas)

4.6.3.Coordinacions i comunicacions pels casos

Responsabilitat Ajuntament	- Comunicar a la coordinadora de l'empresa adjudicatària qualsevol canvi en el pla de treball individual de la persona usuària del servei : intensitats, horaris, tasques, objectius - Comunicar qualsevol incidència del casos que afecti a la prestació del servei: absències del domicili, baixes temporals i definitives... - La coordinació /comunicació amb els professionals referents dels casos. - Recollir les queixes de les persones usuàries i realitzar les enquestes de satisfacció
----------------------------	---



Responsabilitat empresa adjudicatària del servei	▪ Consultar les propostes de canvi d'horari en la prestació del servei abans d'aplicar-les. ▪ Comunicar qualsevol incidència en la prestació del servei, a la persona beneficiària del servei i a l'Ajuntament ▪ Comunicar baixes temporal i definitives, absències del domicili ..., quan en siguin coneixedors abans que l'Ajuntament ▪ Comunicar detecció de noves necessitats i situacions de risc per part del professional d'atenció directa al domicili
--	--

Les comunicacions respecte a temes generals sobre seguiment dels casos, entre empresa adjudicatària i Ajuntament, es realitzaran sempre entre Responsable del Programa d'Atenció Domiciliària i Coordinadora de l'empresa adjudicatària del servei

Els professionals d'atenció directa a domicili podran comunicar-se, per iniciativa pròpia, amb els professionals referents dels casos, i a l'inrevés sempre que ho valorin necessari, per al seguiment del cas.

4.6.4. Baixes temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària al domicili per qualsevol raó. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció

L'empresa adjudicatària haurà de reiniciar el servei dins de les 24 h des que l'Ajuntament ha comunicat que s'ha de reanudar el servei.

4.6.5. Baixes definitives del servei

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

Podran causar baixa els serveis, també, per una interrupció del mateix de més de 3 mesos, llevat de que el professional referent del cas justifiqui la necessitat o conveniència de mantenir-lo. En cap cas la interrupció del servei es podrà allargar més de sis mesos.

Per decisió del responsable del cas/ PAD per:

- Compliment dels objectius previstos en el serveis temporals o puntuals
- Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir-ne
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures acordats.

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

Les coordinacions a tots els nivells es realitzaran prioritàriament per via telemàtica

5.1. COORDINACIÓ GENERAL DEL LA GESTIÓ DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària designarà un responsable general del contracte, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del servei

5.2. COORDINACIÓ RESPECTE A L'EXECUCIO GLOBAL DEL SERVEI

El representant de l'Ajuntament, serà el Cap d'Àrea de Gestió d'Acció Social, i/o qui el propi Departament designi. Per part de l'empresa adjudicatària assistirà el responsable del contracte

Es fixarà un calendari anual de reunions, amb una freqüència mínima trimestral.

A les reunions es realitzarà una valoració global de l'execució del contracte: dels serveis, la metodologia, les incidències, ...així com el trasllat de consideracions o instruccions per part de l'Ajuntament. El



responsable del contracte, a més, sol·licitarà informació en relació a qualsevol de les obligacions establertes en el plec ,així com de les millores oferides. L'empresa haurà de lliurar-la.

El representant de l'entitat adjudicatària serà l'encarregat d'assegurar l'aplicació efectiva dels acords en l'organització i prestació dels serveis.

5.3.COORDINACIÓ TÈCNICA DELS SERVEIS BÀSICS

El contractista designarà un/a coordinador/a tècnic/a del servei amb l'objectiu de revisar les demandes, realitzar la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es pugui donar, així com per al compliment de les responsabilitats recollides a l'apartat 4 d'aquest plec de condicions.

Les tasques generals de la coordinació tècnica, en representació de l'empresa adjudicatària, seran les següents:

1. Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
2. Coordinar els professionals d'atenció directa per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, i atendre les incidències diàries que es donen als serveis
L'empresa adjudicatària disposarà de mitjans que garanteixin la localització del/la coordinador/a per part dels treballadors d'atenció directa durant la jornada de laboral d'aquests últims
3. Garantir l'aplicació i elaboració dels protocols establerts.
4. Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en un domicili a través de comunicacions internes de seguiment
5. Lliurar els informes contemplats en aquests plec de prescripcions tècniques
6. Consultar les propostes de canvi d'horari en la prestació del servei abans d'aplicar-les.
7. Resoldre les que han estat comunicades per part de l'Ajuntament, amb petició de solució
8. Comunicar l'avaluació de l'assoliment dels objectius del servei i les tasques fixades pel referent del cas
9. Supervisar i donar suport tècnic al professionals d'atenció directa per a garantir l'acompliment dels objectius específics de treball
10. Comunicar a la Tècnic/a del PAD, amb un marge de 24 hores:
 - Qualsevol petició realitzada per l'usuari
 - Qualsevol incidència o alteració a l'estat de la persona usuària o de qualsevol circumstància que canviï, agreugi o disminueixi les necessitats personals o de l'habitatge de les persones beneficiàries,
 - Baixes temporal i definitives, absències del domicili ..., quan en siguin coneixedors abans que l'Ajuntament
 - Detecció de noves necessitats i situacions de risc per part del professional d'atenció directa al domicili

Aquestes peticions i circumstàncies seran valorades i revisades pel personal tècnic municipal per realitzar, al seu cas, els canvis necessaris al servei. Aquests canvis una vegada aprovats, seran comunicats a l'empresa adjudicatària, qui disposarà de 24 hores per implantar-los i/o modificar el Servei.



La coordinació es realitzarà a dos nivells:

5.3.1 Coordinació per a la gestió dels Serveis d'Atenció Domiciliària,

La realitzaran ell/la Tècnic/a del Programa d'Atenció Domiciliària (PAD) del Departament de d'Acció Social, el/la Cap de l'Àrea de Gestió d'Acció Social i el/la Coordinador/a tècnica de l'empresa adjudicatària dels serveis. Aquesta coordinació inclourà, entre d'altres:

- La revisió del compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la qualitat i adequació dels serveis que se estan prestant.
- Seguiment, valoració i avaluació de l'evolució del servei en general (tasques, responsabilitats...)
- Valoració de les dificultats i incidències detectades
- Posada en comú i valoració de noves propostes

Es fixarà un calendari anual de reunions, amb una freqüència bimensual

5.3.2.Coordinació per al seguiment del cas,

Aquesta coordinació es realitzarà entre el/la professional d'atenció directa al domicili i el referent de cada cas dels Serveis Socials.

Les coordinacions seran per a :

- La presentació inicial dels serveis al domicili de l'usuari (comentat amb un altra nota)
- Per al seguiment del cas,
- L'avaluació de l'evolució dels casos i les propostes sobre canvis dels serveis
- Per a resoldre incidències

Es realitzaran segons valoració dels professionals implicat. Podran fixar-se coordinacions no presencials: telefòniques, videoconferències

6. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament sobre els serveis mínims, les incidències i desenvolupament de la vaga. Haurà de facilitar a l'Ajuntament, com a mínim 7 dies abans del dia de vaga, la relació de serveis que considera d'indispensable prestació i l'Ajuntament procedirà a incorporar/desestimar serveis i a donar i vist i plau

En el termini màxim d'una setmana, després de la finalització de la vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe sobre les repercussions de la vaga en els serveis.

7.RELACIONS AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

7.1.SERVEI

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades del Departament de Polítiques Socials de l'Ajuntament de Cornellà

L'entitat adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament per a la identificació i control del seu personal.

L'entitat adjudicatària haurà de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, realitzar les seves funcions de conformitat amb les regles de bona fe i diligència, i mantenir inexcusablement el secret professional.

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat l'acord, en el que es pacten les condicions del servei, amb la persona beneficiària. L'acord haurà d'estar signat pel/la Responsable del PAD



o el/la referent del cas i la persona beneficiària que accepta el servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, les dades d'identificació de la persona beneficiària i les característiques del servei que es prestarà (la intensitat, les tasques, l'horari i la periodicitat...). En aquest acord constarà també el circuit i els professionals de l'Ajuntament per a la comunicació de qualsevol incidència o queixa relativa als serveis que s'estan prestant.

7.2.INFORMACIÓ

Els tècnics del Departament d'Acció Social, Responsable PAD o professional referent del cas, a la visita de presentació del servei i del professional d'atenció directa, informaran a les persones usuàries de les característiques dels servei (horari, personal d'atenció, tasques,...) i dels mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa .

El professional referent del cas informará i/o pactará amb la persona usuària del servei i el seu entorn, si s'escau, de qualsevol modificació en el servei que es produeixin per un nou pla d'intervenció.

L'empresa adjudicatària no podrà modificar les tasques, ni els horaris, ni el personal, sense valoració i vist i plau dels tècnics municipals, llevat situacions d'urgència i/o necessitat imminent,

L'empresa adjudicatària informará a la persona usuari/a del servei, i el seu entorn, amb diligència, de qualsevol incidència referida a absències del professional d'atenció directa al domicili, canvis puntuals d'horari, substitucions per vacances, etc., que afecti a la prestació del servei i ho comunicarà paral·lelament al /la Tècnic/a Responsable del PAD

Els professionals de l'atenció directa al domicili no podran facilitar el número de telèfon personal ni el de l'empresa per a que la persona usuària es comuniqui directament amb ells. Serà obligació de l'empresa garantir i/o prendre les mesures necessàries per a que aquesta situació no es produeixi.

7.3.DESPLAÇAMENTS

Els desplaçaments de servei a servei aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària

El cost dels desplaçaments del professional d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de la beneficiària del servei.

7.4.ANUL·LACIONS DE SERVEIS I ABSÈNCIES DE LA PERSONA USUÀRIA

La persona usuària o persones de l'entorn d'aquesta han de comunicar, a l'Ajuntament (telèfon o correu electrònic) facilitat al document de l'ACORD DEL SERVEI qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient , que s'estima 48 h.

L'Ajuntament ho comunicarà a l'empresa i serà un servei no prestat, per tant no facturable. En cas d'absències sobtades que no s'hagin pogut notificar amb 24 h d'antelació, s'entendrà un servei realitzat a tots els efectes i per tant facturable

7.5.ACCÉS AL DOMICILI

Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona beneficiària del servei si aquesta o un familiar referent no hi són al mateix.

La persona usuària del servei serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas d'estar impossibilitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en un familiar o persona de confiança que serà l'encarregat de donar accés a l'habitatge

7.6. CESSIÓ DE CLAUS

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del professional referent del cas Departament de Polítiques Socials,

L'autorització haurà de ser per escrit i signada per dues parts: persona usuària i el tècnic referent del cas i s'indicanan, i si s'escau, les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit



de cessament de la prestació del servei, per a poder tornar-les en cas necessari (signatura document de devolució)

Des del Programa d'Atenció Domiciliària es lliurarà la clau a l'empresa adjudicatària (document de lliurament de la clau)

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus, que haurà de retornar un cop finalitzat el contracte de prestació de serveis.

7.7.GESTIONS ECONÒMIQUES(autoritzacions i protocols a l'annex)

Cap treballador d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària podrà procedir al cobrament dels havers de la persona usuària, de qualsevol mena.

El treballador podrà realitzar petites compres, per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca estigui inclosa a l'acord de prestació del servei. Amb la obligació de lliurar el tiquet de compra i de tornar íntegrament el canvi – si n'hi hagués-

Restà prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació , donació o contraprestació

7.8.QUEIXES , RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

El/la Tècnic/a Responsable del PAD / referent del cas ha d'informar a la persona usuària , i el seu entorn del procés per a la formulació de queixes, reclamacions i suggeriment. El procés serà entenedor i accessible.

El/la Tècnic/a Responsable del PAD trametrà a l'empresa adjudicatària les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts per part de les persones usuàries del servei i dels tècnics dels serveis socials d'atenció primària.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al/la Tècnic/a del PAD de les queixes, reclamacions i suggeriments rebuts de forma espontània per les persones usuàries del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'informar de les accions que activarà per resoldre les queixes i les reclamacions i de la resposta a la persona usuària del servei. També valorarà la incorporació dels suggeriments.

Tant l'empresa adjudicatària com des de el Programa d'Atenció Domiciliària (PAD) realitzarà un registre de queixes, reclamacions i suggeriments on es farà constar dades bàsiques d'identificació (nom, dia ,...), contingut i les accions realitzades per a resoldre-les, la resposta i el temps de resposta..

8. RECURSOS HUMANS

8.1.OBLIGACIONS DE CARACTER GENERAL

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

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Cornellà

L'entitat adjudicatària serà la única responsable de les obligacions nascudes entre el contractista i els seus treballadors, encara quan els acomiadaments o mesures que s'adoptin siguin com a conseqüència directa o indirecta del incompliment o interpretació del contracte. Serà a càrrec exclusiu del compte de l'adjudicatari la retribució del personal que contracti en la prestació del servei objecte de contractació, així com qualsevol dels costos socials i/o laborals, complint amb la legislació vigent i els convenis que li afectin,



quedant l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat totalment exempt de responsabilitat sobre les relacions entre el contractista i el seu personal

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi el requisits de titulació i experiència exigida en aquest plec , i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte , sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment dels requisits

Les empreses queden obligades a complir el disposat al Conveni Col·lectiu. Respecte a la subrogació del personal que estigui adscrit a la prestació del serveis objecte d'aquest contracte es complirà l'establert al conveni que li sigui d'aplicació. S'annexarà a l'expedient el llistat de personal a subrogar

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de control de presència als domicilis dels professionals d'atenció directa ,i serà aquest la responsable del mateix. El sistema haurà d'enregistrar, com a mínim, l'hora d'arribada i de sortida, la desviació de la puntualitat i la durada del servei.

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, en cap cas serà responsable del cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions del personal, tant si aquesta millora ha estat conseqüència de convenis col·lectius, pactes o acords de qualsevol índole, com si obeeixen a qualsevol altra circumstància.

8.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes negatius que canvis i substitucions poden suposar per a les persones usuàries.

Als serveis només podran tenir assignada un/a professional d'atenció directa, de forma que un mateix servei no podrà ser dut a terme per més d'un professional

Les substitucions dels treballadors/es d'atenció directa, per incidència d'aquests/es, es realitzaran de forma immediata, prèvia informació i consulta a la persona beneficiària del servei. A més, a les substitucions previsibles (per vacances, llicències, baixes mèdiques previstes...) s'haurà de garantir la presentació del professional "substitut" per part de la que te assignat el servei.

També es realitzarà de forma immediata el canvi de personal d'atenció a domicili, a petició del responsable de PAD de l'Ajuntament, si es detecten deficiències en la prestació del servei

8.3. SEGURETAT I HIGIENE LABORAL

L'empresa l'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig , sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballador d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascaretes, i d'altres que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut. Els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquestes, i les característiques particular del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària, complint amb les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de Seguretat i Higiene en el treball, i igualment quants tributs o obligacions fiscals poguessin derivar-se de dita personal.

8.4.UNIFORMITAT

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a tots el professionals d'atenció directa, un uniforme apropiat (bata blanca, una d'estiu i una d'hivern). La uniformitat respondrà a les exigències d'imatge que estableixi l'Ajuntament de Cornellà. S'incorporarà la identificació descrita en el següent apartat al uniforme. És obligatori que les treballadores mentres romanguin al domicili caldrà sempre portar la bata.

8.5..IDENTIFICACIÓ

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar-se davant els usuaris i tercers, amb el nom i cognoms i el servei que presten al Ajuntament de Cornellà.



8.6. COMUNICACIONS PROFESSIONALS D'ATENCIÓ DIRECTE AL DOMICILI I COMUNICACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES

L'empresa ha de garantir i/o prendre les mesures necessàries per tal de que els professionals d'atenció directa al **domicili no facilitin el seu número de telèfon personal ni el de l'empresa per a que la persona usuària es comuniqui directament amb ells.**

8.7. PERSONAL NECESSARI:

L'empresa adjudicatària disposarà dels treballadors necessaris per::

- a) Executar els serveis encarregats per l'Ajuntament segons el que estableix aquest plec (franges horàries, tipologia, modalitat, temps per a la prestació efectiva des de l'encàrrec, etc)
- b) Coordinacions tècniques generals i de seguiment
- c) Garantir la execució del treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries i d'altres

El **perfil del personal** haurà de ser el següent:

8.7.1.Treballadors d'atenció personal :

La titulació dels professionals d'atenció directa del servei d'atenció personal serà la de treballador/a familiar, tècnic d'educació sociosanitària, auxiliar de geriatría professionals, acreditats segons les normatives vigents. L'empresa adjudicatària haurà d'assignar al professional més adient segons les característiques del servei (tipologia, tasques a desenvolupar, sector de població...)

En els casos d'intervencions amb famílies, infància o situacions de risc social, el contractista garantirà la prèvia aportació del certificat negatiu de delictes sexuals, del treballador/a d'atenció personal ascrit al servei.

Realitzaran les tasques definides al Pla de treball de cada persona beneficiària del servei

No podran realitzar tasques de caire sanitari (cures, posar injeccions ...) per a la que sigui necessària una capacitat sanitària concreta.

L'empresa haurà d'incloure formació específica en matèria de detecció i intervenció amb infants en risc, violència domèstica i maltractaments a persones grans .

8.7.2. Treballadors d'atenció a la llar

Per als professionals dels serveis de caràcter domèstic hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.. Sí caldrà tenir coneixements del codi ètic en les actuacions en els domicilis tals com el secret professional, la normativa en les actuacions domiciliàries i d'altres necessàries per a professionals que exerceixen la seva professió en l'àmbit privatiu.

Realitzaran les tasques de neteja i manteniment de l'ordre de la llar, prescrites en cada cas.

8.7.3.Coordinador tècnic

Responsable de la coordinació tècnica i gestió general del servei. La titulació serà treballador/a social o educador/a social.

8.7.4 Administratiu

Responsable del treball administratiu.

8.8. FORMACIÓ , SUPORT I SUPERVISIÓ

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal adscrit al servei ,de forma que l'assignació del treballador/a d'atenció directa sigui el més adequat possible al perfil de l'usuari.



L'adjudicatari haurà de vetllar per garantir la formació continuada de l'equip que presti el servei i perquè disposi de les següents habilitats:

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els còdis deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials
- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar
- Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa
- Capacitat de negociar
- Capacitat de fer propostes
- Actituds positives i proactives

A tal efecte, l'empresa adjudicatària del servei haurà de presentar un Pla de Formació Anyal del personal al seu càrrec, en un termini no superior a un mes a partir de l'adjudicació definitiva i garantir-ne el seu acompliment. Quan els contractes siguin inferiors a un any el pla de formació serà proporcional a la durada del mateixos. A petició de l'Ajuntament l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la formació realitzada pels treballadors.

8.9. PERSONAL EN PRÀCTIQUES

L'empresa adjudicatària serà la responsable del personal en pràctiques i haurà de comunicar la relació de propostes d'alumnes en pràctiques de les escoles en formació i caldrà el vist i plau del usuari del servei.

9. MITJANS MATERIAL I INFORMÀTICS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a dur a terme la seva tasca, caldrà que disposi:

- Local a Cornellà, en condicions d'ús, com a màxim un més després d'haver formalitzat el contracte. El local haurà de disposar de wifi per a facilitar la coordinació telemàtica . Atenció Telefònica, els dies laborables i festius, de matins i de tarda.
- Software de gestió :
L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies necessàries per a realitzar una bona gestió i control del servei.
- Dispositius mòbils per a tots els treballadors d'atenció personal per a :
 - a) Realització de trucades a l'empresa adjudicatària i als professionals referents dels casos
 - b) Programació de serveis i altres tasques professionals
 - c) Consulta de les tasques encomanades / servei. Especialment per a serveis en substitució
 - d) Control d'assistència als domicilis
- 15 grues elèctriques de préstec , amb les següents condicions :
 - ✓ El titular dels ajuts serà l'empresa adjudicatària, que haurà de vetllar pel seu manteniment i correcte funcionament, essent al seu càrrec les possibles reparacions
 - ✓ Quan no s'estigui fent ús l'empresa adjudicatària haurà de custodiar-les.
 - ✓ L'empresa adjudicatària es farà càrrec del transport de les grues al domicili de la persona beneficiària i de la retirada de la mateixa quan rebi l'encàrrec del/la Responsable del PAD



10. SEGUIMENT , AVALUACIÓ I MEMORIES DEL SERVEI

10.1. Informes quantitatius

L'empresa adjudicatària, amb la periodicitat que marqui el Departament de Polítiques Socials, presentarà un informe d'activitat, per tal de controlar el compliment del contracte.

Contingut de l'informe:

a) Servei d'atenció personal i servei d'atenció a la llar: Diferenciat serveis de dependència i serveis socials:

- Número d'usuaris atesos (per sexe, edat, ...)
- Número d'hores (per edat, sexe , franges d'intensitat...)
- Número serveis iniciats (per períodes)
- Número serveis que causen baixes (per períodes)
- Número serveis en actiu (per períodes)
- Número serveis baixes temporals i motius (per franges d'edat)
- Temps mitjà entre l'encàrrec i l'inici del servei.
- Informe individual (valoració del professionals d'atenció directa)
- Informe de desviacions horàries dels serveis.

b) Personal

- Número treballadors a l'inici i al final del període
- Número de baixes permanents dels treballadors
- Rotació de la plantilla
- Canvi de treballadors assignats als serveis i motius (percentatge d'incidència). Valoració
- Coordinació amb professionals referents dels casos

c) Suport tècnic i supervisió

- Sessions de supervisió /suport tècnic
- Nombre de professionals que han realitzat supervisió

d) Protocols

- Activats i tipus i número d'usuaris

e) Incidències

- Informe, tipus i respostes (mensualment s'adjuntarà relació d'incidències amb la facturació)

f) Formació

- Hores formació/perfil professional/per treballador
- Contingut de la formació

- Número de treballadors que han realitzat formació

10.2. Memòria /avaluació anual

L'empresa adjudicatària presentarà anualment, abans de 1 de març de l'any següent, la memòria/ avaluació del servei, quantitativa i qualitativa. Com a mínim inclourà tota la informació requerida per l'Ajuntament. A principi de cada any aquest facilitarà els ítems de la memòria.



Així mateix, el document anual es confeccionarà amb dades d'acord amb els criteris quantitatius pel que fa a:

- Perfil de les persones ateses, número persones ateses, per franges d'edat i hores d'atenció (socials o dependència)
- Nombre de serveis iniciats (per períodes) , número d'usuaris que han causat baixa i motiu, número de queixes, respostes i temps de resposta.
- Hores de formació dels professionals durant el període, així com contingut, assistència i avaluació de la formació rebuda.
- Sessions de suport/supervisió.
- Informe de seguiment i una avaluació quantitativa / valorativa dels usuaris (enquestes de satisfacció o altres sistemes).
- Aquesta informació serà lliurada per correu electrònic a la coordinadora de serveis socials i es proposarà revisió conjunta del contingut segons el criteri professional

10.3. Declaració Responsable

L'empresa presentarà, trimestralment, els TC1 i TC2 a efectes de comprovació per part del Departament competent de l'Ajuntament.

10.4.Accreditació i formació del personal

L'empresa adjudicatària presentarà la titulació/acreditació de tot el personal contractat per a l'execució del servei d'atenció personal (SAP), tant per contractacions de titulars com a de personals per a substitucions, abans de l' incorporació dels mateixos

11. RESPONSABILITATS

L' entitat adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

12 .GESTIO DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un **sistema de control de la qualitat** del servei, que estarà documentat i que haurà de permetre l'aplicació de mesures de correcció per a la millora contínua de la prestació del servei

12.1.ESTANDARS DE QUALITAT EXIGITS

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, anualment, un informe de la qualitat del servei on consti, com a mínim, el percentatge compliment de les exigències contingudes en aquest plec, que entre d'altres són:

- Inici dels serveis, totes les seves modalitats, en els terminis fixats
- Rotació dels professionals d'atenció directa al domicili
- Respostes a les queixes/incidències en la prestació dels serveis (terminis i continguts)
- Incorporació els suggeriments realitzats per el/la Tècnic/a Responsable del PAD
- Canvis de professionals d'atenció directa no originats per la demanda de el/la Responsable del PAD. Quantia i Motius
- Serveis iniciats amb retard, respecte a la demanda del /la Responsable del PAD.

12.2 .PROTOCOLS D'ACTUACIÓ



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

L'empresa haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- Comunicació d'incidències, queixes i suggeriment a l'Ajuntament.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària.
- D'atenció personal (higiene, mobilitzacions...)

L'empresa adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts per l'Ajuntament de Cornella, següents:

- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Protocol de cessió de claus.
- Protocols de gestions econòmiques.
- Protocols de petites compres.
- Altres que s'incorporin en funció de les necessitats detectades.

13. PROTECCIÓ DE DADES

L'entitat 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 i de 19 d'abril de l'Agència Catalana de Protecció de Dades.

Les dades personals dels usuaris seran cedides a efectes dels serveis assistencials establerts en el present contracte de prestació d'atenció domiciliària

Sota cap circumstància l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/ària que les aportades per l'Ajuntament.

L'usuari/a serà informat tant pels serveis socials municipals com per l'entitat adjudicatària que davant de qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals

Al finalitzar el contracte li un cop realitzat el traspàs a la nova empresa adjudicatària la empresa sortint no podrà conservar dades de caràcter personal en cap suport (paper, electrònic...).

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

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

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació, escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà, derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració

d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, l'adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori, en el desenvolupament del contracte, constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària. S'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.



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.

16. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Traspàs per entrada al nou contracte

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:

- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint : planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes.
- Efectuar el traspàs de claus dels domicilis dels usuaris del servei.

Traspàs per sortida del nou contracte

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs de casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini de 30 dies previs a l'inici de la nova prestació. Al marge de possibilitar de traspasar la informació en un format que permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspasar tots els continguts dels expedient d'usuari – prescripcions de serveis, programacions, incidències ...- en un forma PDF.
- Traspasar per separat la programació de servei de tots el usuaris pel primer mes després del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat en l'atenció.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei. Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal quan finalitzi el traspàs.
- Acordar amb el Departament d'Acció Social de l'Ajuntament de Cornellà un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus del domicilis dels usuaris dels serveis a l'empresa entrant.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris durant el període transitori de traspàs.

L'adjudicatari entrant i l'adjudicatari sortint

Hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb el estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost adicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

Sr. Enric Termens López

Cap de l'Àrea de Gestió d'Acció Social.

Cornellà de Llobregat, s adta i signatura del document electrònic