

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA L'ACORD MARC DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI, MODALITAT XEC SERVEI

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI MODALITAT XEC XERVEI DEL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS

Índex

CLÀUSULA PRIMERA. INTRODUCCIÓ AL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
CLÀUSULA SEGONA: OBJECTE	4
CLÀUSULA TERCERA. OBJECTIUS	6
CLÀUSULA QUARTA. USUARIS DEL SAD XEC SERVEI I REQUISITS D'ACCÉS	7
CLÀUSULA CINQUENA. ÀMBIT TERRITORIAL	7
CLÀUSULA SISENA. FINANÇAMENT DEL SERVEI XEC SERVEI I CONDICIONS PELS USUARIS	8
CLÀUSULA SETENA. FUNCIONAMENT DE SAD XEC SERVEI	8
CLÀUSULA VUITENA. FUNCIONS DE LES PARTS	9
CLÀUSULA NOVENA. HORARI DE PRESTACIÓ DEL XEC SERVEI.....	11
CLÀUSULA DESENA. RELACIÓ DE LES EMPRESES ADJUCATÀRIES ENVERS LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI	12
CLÀUSULA ONZENA. COORDINACIÓ ENTRE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES I EL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS	13
CLÀUSULA DOTZENA. DRETS I OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES	13
CLÀUSULA TRETZENA. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS	15
CLÀUSULA CATORZENA. PERSONAL DE LES EMPRESES COLLABORADORES.....	15
CLÀUSULA QUINZENA. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS	16
CLÀUSULA SETZENA. SISTEMES D'INFORMACIÓ.....	16
CLÀUSULA DISSETENA. MESURES EN CAS DE VAGA GENERAL.....	17
CLÀUSULA DIVUITENA. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	17
CLÀUSULA DINOVENA. CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI	17
CLÀUSULA VINTENA. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGES	18
CLÀUSULA VINT-I-UNENA. FINALITZACIÓ.....	18

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CLÀUSULA PRIMERA. INTRODUCCIÓ AL SERVEI OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec, d'acord amb el que s'estableix al plec de clàusules administratives, és la contractació d'una de les formes de gestió del Servei d'Atenció a Domicili del Solsonès (SAD), modalitat Xec Servei, en el marc dels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Solsonès.

El Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitzen a la llar de la persona i que s'estructura en una Cartera de Serveis que el Consell Comarcal va concretant en funció del finançament obtingut pel seu manteniment. Aquesta cartera de serveis es divideix en serveis bàsics, serveis complementaris i serveis de les tecnologies de suport i cura. El SAD XEC SERVEI és una modalitat de SAD universal per a les persones que pertanyen a un sector de població que reuneix uns requisits concrets (edat, manca d'autonomia, sobrecàrrega familiar, etc.) sense necessitat de valoració social.

Un cop la persona usuària ha formalitzat la sol·licitud de Sad Xec Servei acreditant els corresponents requisits i s'ha aprovat per la comissió de govern del Consell Comarcal del Solsonès se li entregarà un llistat de les empreses i professionals acreditats pel Consell Comarcal del Solsonès, que seran els adjudicataris de l'Acord marc, perquè siguin les persones usuàries qui triïn l'empresa que més s'ajusta a les seves necessitats.

Un cop la persona usuària ha escollit l'empresa, se li entregaran els xecs serveis cada mes.

Cada xec correspon a una unitat de servei (1 hora). L'atorgament del nombre de xecs mensuals es farà segons el que determina el Reglament del SAD del Consell Comarcal del Solsonès, vigent a cada moment.

El servei es financia a través de la fitxa 50 del Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, cooperació i col·laboració entre el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i el Consell Comarcal del Solsonès, en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

CLÀUSULA SEGONA: OBJECTE

El SAD Xec Servei és una prestació que pretén contribuir al desenvolupament de tot el sector dels serveis domiciliaris i de suport a les famílies. A partir del reconeixement de quines persones el poden utilitzar, s'ofereixen uns vals descompte anomenats Xec servei que tenen per objectiu l'obtenció dels serveis bàsics i d'alguns serveis complementaris d'atenció domiciliària que es prestaran a través de les empreses adjudicatàries d'aquest Acord Marc.

L'objecte de la present contractació inclou les següents prestacions:

Lot 1: Xec servei d'atenció personal:

Actuacions de caràcter personal: són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones usuàries, i s'adrecen a promoure i mantenir la seva autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i adquirir habilitats bàsiques pel desenvolupament personal en el domicili i en la seva relació amb la comunitat.

Les tasques a realitzar pels adjudicataris d'aquest Lot 1 són les següents:

- a. Recolzament en la higiene i cura personal:
 - Rentat corporal complet en bany o dutxa.
 - Rentat de parts corporals: cap, ajuda al bany o dutxa, afaitat, aplicació de cremes, tallat d'ungles (sempre que no es necessiti la intervenció d'un professional especialitzat o si l'usuari pateix diabetis), així com altres tasques relacionades amb la higiene i cura personal.
 - Cura i control de l'alimentació.
- b. Ajut a la ingestió d'aliments, si és necessari.
- c. Mobilització dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- d. Utilització de d'aparells tècnics i de mobilització, si la persona els requereix (grues, cadires de rodes, caminadors, cadires de bany, etc.)
- e. Fer companyia, tant dins al domicili com fora, per a evitar situacions de solitud i aïllament. Acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- f. Suport en la realització de petites compres.
- g. Quan les tasques anteriorment esmentades ho requereixin, s'entén que inclou les tasques complementaries de deixar en condicions correctes de neteja i ordre del bany, la cuina, etc. Aquestes tasques es realitzaran amb independència que existeixi el xec servei d'atenció a la llar en el mateix domicili.
- h. Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de les persones usuàries, per evitar problemes i accidents, identificant possibles objectes que puguin causar danys als espais de deambulació.
- i. Suport a les persones cuidadores no professionals que consisteix en descarregar d'algunes tasques amb l'objectiu que el cuidador/a pugui descansar.

Lot 2: Xec Servei d'atenció a la llar

Actuacions de caràcter domèstic: Prestacions de caràcter domèstic que incorporen el servei de suport, permanent o transitori, destinat a mantenir en condicions d'ordre, higiene i habitabilitat el domicili de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

Les tasques a realitzar pels adjudicataris d'aquest Lot 2 són les següents:

- a. Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de la llar i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Aquestes tasques poden ser:
 - Treure la pols
 - Passar l'aspiradora
 - Neteja de la cambra de bany (rajoles, terra i tots els element del bany)
 - Neteja de la cuina (rajoles, terra, armaris i tots els estris i aparells de la cuina)
 - Neteja de vidres i finestres
 - Escombrar i fregar el terra de la casa
 - Fer desinfeccions pròpies de la llar, etc.
 - Totes les tasques que siguin per millorar la higiene de la llar.
 - Preparació i cuinat d'aliments en el domicili.
- b. Rentat, planxat i repàs de la roba dins de la llar.
- c. Compres domèstiques a indicació de la persona usuària.
- d. Netejes de xoc en situacions d'extrema brutícia, acumulació d'objectes i/o escombraries.

Activitats excloses:

- A. Queden excloses les prestacions que es detallen seguidament, les quals són assumides pel SAD Social i SAD Dependència que es presta amb personal propi o empreses contractades per aquesta finalitat:
 - **Àpats a Domicili.** Servei que facilita a domicili àpats diaris per garantir la cobertura de les necessitats nutricionals i sanitàries de les persones beneficiàries.
 - Actuacions de caràcter socioeducatiu i preventiu
- B. Altres tasques excloses:
 - Atendre a altres membres de la família que visquin 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 que va servir de base per l'aprovació del servei.
 - Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
 - Les neteges de caràcter extraordinari així com la neteja d'escales veïnals (comunitat de veïns) i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.
 - Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).
 - 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.

CLÀUSULA TERCERA. OBJECTIUS

L'objectiu general del SAD Xec Servei és promoure una millor qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes del Solsonès, potenciar la seva autonomia personal i a la vegada contribuir al desenvolupament de tot el sector dels serveis domiciliaris i de suport a les famílies.

El SAD Xec Servei és una modalitat de SAD universal per a les persones que pertanyin a un sector de població que reuneixi uns requisits concrets (edat, manca d'autonomia, sobrecàrrega familiar, etc.) sense necessitat de valoració social. Els objectius específics són:

- **Donar suport** a persones i/o famílies amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- **Prevenir i/o compensar** la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- **Donar suport a les persones cuidadores no professionals** de familiars en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega física i emocional.
- **Ser element de detecció** de situacions de necessitat o de negligència o maltractament.
- **Evitar o retardar** els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de 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 per a elles.
- **Donar suport** a aquelles famílies que tenen al seu càrrec menors i s'evidencia una sobrecàrrega en la cura dels mateixos i la llar

CLÀUSULA QUARTA. USUARIS DEL SAD XEC SERVEI I REQUISITS D'ACCÉS

El SAD Xec Servei està adreçat a persones empadronades a la comarca del Solsonès que reuneixen els requisits d'accés al servei. Els municipis de Torà i Biosca s'atendran en el moment en què el traspàs negociat entre les dues comarques així ho determini.

Per a tenir dret al SAD Xec Servei les persones o famílies que s'hi vulguin acollir han de reunir en cada moment els requisits generals següents:

- Estar empadronat i residir en qualsevol municipi de la comarca del Solsonès
- Tenir el perfil definit per a cadascuna de les modalitats de Xec Servei
- Sol·licitar voluntàriament el servei
- Que el domicili reuneixi unes condicions mínimes d'habitabilitat i salubritat

A més, caldrà reunir els requisits específics d'accés pel xec d'atenció personal i el xec d'atenció a la llar que es determini en el Reglament regulador del servei d'atenció domiciliària del Consell Comarcal del Solsonès.

Els Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Solsonès valoraran si les persones sol·licitants reuneixen els requisits d'accés al servei i faran proposta d'acceptació o denegació de la sol·licitud.

CLÀUSULA CINQUENA. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial en el que s'ha de prestar els serveis inclosos en el present plec i en el de clàusules administratives particulars és la comarca del Solsonès. Els municipis de Torà i Biosca tot i que ja pertanyen a la comarca del Solsonès des de la Llei 4/2023, del 16 de març, de canvi d'adscripció comarcal i vegueria dels municipis de Biosca i Torà i la posterior ratificació en els respectius plens el mes de juliol de 2023, no s'atendran fins que així es determini en el procediment de traspàs entre les dues comarques. Si les necessitats d'aquests municipis no excedeixen de les previsions del present contracte restaran inclosos dins d'aquest.

CLÀUSULA SISENA. FINANÇAMENT DEL SERVEI XEC SERVEI I CONDICIONS PELS USUARIS

El servei de Xec Servei es financia d'acord amb el disposat en el plec de clàusules administratives particulars.

L'aportació del Consell Comarcal del Solsonès serà la que es detalla a continuació:

- Xec Servei d'Atenció a domicili per atenció personal:
 - 5 € més IVA els dies laborables i 6 € més IVA en els dies festius.
 - Màxim de 30/31 xecs/hores al mes.
- Xec Servei d'Atenció a domicili per atenció i cura de la llar:
 - 5 € mes IVA
 - màxim de 10 Xecs / hores al mes

Les persones usuàries abonaran a les empreses adjudicatàries l'import que aquestes ofereixin per dur a terme el servei, restant d'aquest el valor del xec vigent a cada moment.

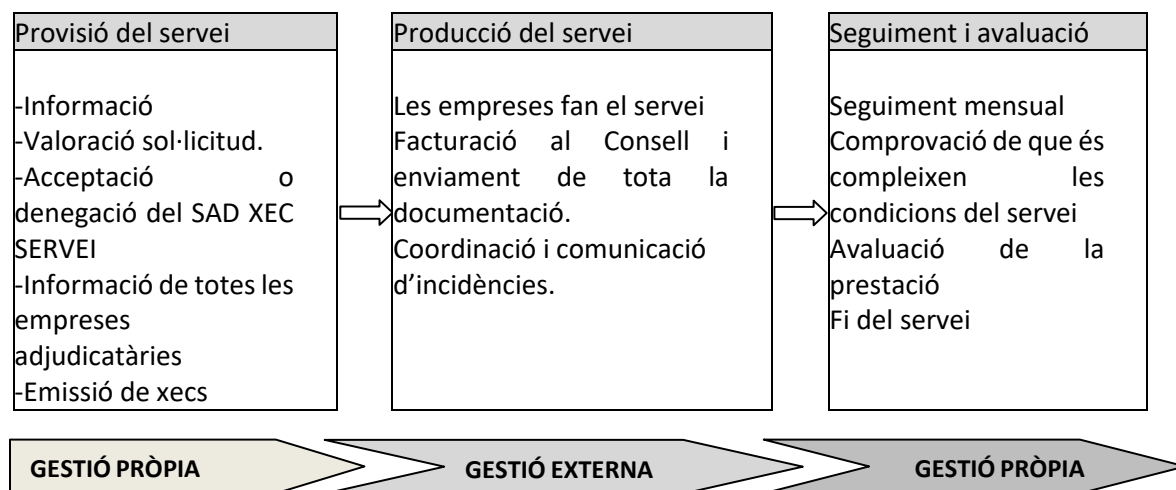
Aquesta aportació podrà variar durant la vigència de l'acord marc per modificació de l'ordenança de preu públic del servei d'atenció domiciliària del Consell Comarcal on s'estipula el valor de cada tipus de xec.

CLÀUSULA SETENA. FUNCIONAMENT DE SAD XEC SERVEI

El funcionament del SAD Xec Servei està estructurat en tres processos:

- Procés de provisió del servei (acollida i valoració)
- Procés de producció (prestació del servei)
- Procés de seguiment i avaluació.

Els tres processos tenen un tipus de gestió diferent. A grans trets es resumeixen en el següent quadre:



Seguint aquest model, el que és objecte d'aquest procés de contractació és la part corresponent a la producció del servei.

S'inclou en el procés de provisió tot el conjunt d'accions i processos des de la recepció de la sol·licitud dels usuaris, la valoració (aprovació o denegació) per part del Consell Comarcal del Solsonès, la informació de les condicions d'ús als beneficiaris i la relació d'empreses adjudicatàries de l'acord marc que podran dur a terme el servei.

En el procés de producció hi trobem la prestació del servei per part de les empreses adjudicatàries i la facturació i presentació de la documentació justificativa mensual contemplada al plec de clàusules administratives particulars.

En el procés de seguiment i avaluació hi trobem l'emissió mensual del xecs serveis que a la vegada serveixen per fer seguiment de com s'està desenvolupant cada servei, la coordinació amb les empreses per gestionar les incidències o observacions fetes, la comprovació que el servei s'està prestant en concordança amb els xecs serveis emesos i el pagament del servei a cadascuna de les empreses adjudicatàries.

CLÀUSULA VUITENA. FUNCIONS DE LES PARTS

- Funcions del Consell i dels Serveis Socials Bàsics en el SAD XEC SERVEI
- Recepció de la demanda de SAD XEC SERVEI (acollida i informació).
- Valoració de la sol·licitud per comprovar que la persona usuària es troba en alguns dels sectors a qui va dirigit el servei.
- Aprovació o denegació de la sol·licitud per part de la Comissió de Govern de l'entitat.
- Comunicació a la persona sol·licitant de l'acceptació o denegació del servei i entrega del llistat d'empreses adjudicatàries, que pot escollir lliurement, estant degudament ordenades segons els resultats obtinguts en el procediment de l'acord marc.
- La persona beneficiària escull l'empresa adjudicatària i ho comunica al Consell Comarcal per tal que tingui coneixement de l'empresa a la qual s'ha d'emetre els respectius Xecs Serveis.
- Emissió mensual dels xecs serveis que seran recollits a les oficines de serveis socials del Consell Comarcal del Solsonès per part de la persona usuària.
- Informació, tractament i gestió de suggeriments, reclamacions i queixes.
- Seguiment del desenvolupament del servei i avaluació periòdica.
- Tancament de l'expedient quan així ho decideixi la persona usuària o bé quan accedeixi a altres serveis que siguin incompatibles amb el SAD Xec Servei.
- Seguiment, control i compliment de les condicions de les empreses adjudicatàries.
- Seguiment de la qualitat del servei. Passar enquesta d'avaluació satisfacció del servei a les persones usuàries.
- La validació de les factures mensuals emeses i comprovació de les factures de l'usuari per valorar que coincideixin com a mínim els serveis prestats amb els facturats al Consell Comarcal del Solsonès.
- Recull i anàlisi dels indicadors de qualitat del servei.
- Fixar els preus públics del valor de cada Xec Servei segons cada tipus de prestació, el copagament serà la diferència entre el xec i el preu hora de l'empresa.
- Tot allò que sigui necessari realitzar per la millora continua del servei.

Funcions de les empreses adjudicatàries:

- Realització efectiva del servei amb les hores contractades amb la persona usuària mitjançant el SAD Xec Servei.
- L'empresa haurà de seleccionar i formar prèviament a la prestació del servei, al personal destinat a cadascun dels serveis, de manera que l'assignació del professional sigui la més adequada possible al perfil de la persona usuària.
- Cada professional d'atenció directa haurà de rebre anualment hores de formació.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- L'empresa haurà de facilitar, si es creu necessari i per temes puntuals, la presència dels seus treballadors/es a reunions de seguiment. Però prioritàriament a les reunions hi assistiran les persones coordinadores del servei.
- Comunicar les incidències i baixes dels usuaris mensualment, i en el termini màxim de 24 hores en situacions considerades greus, al Consell Comarcal del Solsonès.
- Facilitar les dades requerides i necessàries a efectes d'anàlisi i seguiment del servei.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.
- Els responsables dels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Solsonès han de poder tenir accés, només en relació amb la prestació del SAD Xec Servei, a la part del sistema d'informació per tal de coordinar correctament el servei.
- L'empresa facilitarà les dades que es demanin des del Consell Comarcal per fer el seguiment del servei.
- En el cas que el Consell Comarcal del Solsonès desenvolupi o adquireixi un aplicatiu informàtic pel SAD, l'empresa estarà obligada a registrar les dades que se li demanin.
- L'empresa mantindrà de forma actualitzada al seu aplicatiu informàtic tots els canvis que puguin anar sorgint en la intervenció dels casos.
- Mensualment l'empresa farà arribar la relació de queixes i reclamacions que s'han fet arribar directament a l'empresa, així com la resolució d'aquestes.

CLÀUSULA NOVENA. HORARI DE PRESTACIÓ DEL XEC SERVEI

Lot 1: Tasques d'atenció personal:

Horari normal. La franja horària normal, en què cal garantir amb caràcter general l'atenció personal efectiva a les persones beneficiàries del servei serà de dilluns a divendres de 7h a 21h i dissabtes de 7 a 14 hores. 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.

Horaris especials. Els diumenges i festius són considerats hores festives. Només s'acceptaran serveis en horaris festius quan es tracti de situacions d'atenció personal.

Lot 2: Tasques d'atenció a la llar:

Servei d'atenció a la llar. De dilluns a divendres de 8 a 18 hores.

Cal dir que cada Xec Servei en ambdós lots és una unitat d'una hora de treball. Excepcionalment, de forma sempre justificada, es podran acceptar serveis d'atenció personal en fraccions de 30 o 45 minuts.

Cada empresa adjudicatària haurà de garantir la realització íntegra de les hores contractades en el domicili de la persona usuària en les quals no s'inclou el temps de desplaçament. El Consell Comarcal podrà valorar regular durant la vigència d'aquest acord marc, compensar el desplaçament als domicilis de persones usuàries ubicades fora dels municipi de Solsona o de Sant Llorenç de Morunys.

CLÀUSULA DESENA. RELACIÓ DE LES EMPRESES ADJUCATÀRIES ENVERS LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

Les empreses adjudicatàries hauran de prestar el servei a aquelles persones que directament contractin amb la seva empresa.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb les persones beneficiàries com a base de la prestació del servei, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona i mantenint inexcusablement el secret professional.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar expressament a l'ens local, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Els Serveis Socials Bàsics indicaran a les persones usuàries les característiques del SAD Xec Servei, així com els mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.

La persona usuària ha de comunicar a l'empresa adjudicatària que ha contractat, qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb suficient antelació.

Per poder iniciar el servei objecte d'aquest contracte caldrà que la persona usuària hagi signat/pactat el contracte/condicions de prestació de servei amb l'empresa adjudicatària, on es contemplin les condicions del servei, d'acord amb el disposat en aquest plec i en de clàusules administratives particulars.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

El servei dins el domicili sempre es realitzarà en presència de l'usuari, caldrà l'autorització expressa d'aquest si s'ha de fer sense la seva presència.

CLÀUSULA ONZENA. COORDINACIÓ ENTRE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES I EL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS

Les relacions de coordinació entre el Consell Comarcal del Solsonès i les empreses adjudicatàries del Xec Servei, es duran a terme de la següent manera:

- **Coordinació en la gestió del servei:**

L'empresa o empreses adjudicatàries designaran un responsable del servei d'acord amb la clàusula vint-i-unena del plec de clàusules administratives particulars. Caldrà que aquesta persona dugui a terme la coordinació general del servei, el seguiment, el funcionament i respondrà davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos o l'estat d'execució es realitzarà semestralment amb les persones responsables del SAD que el Consell Comarcal designi (serveis socials i, si cal, serveis administratius).

- **Coordinació tècnica del servei:**

L'empresa o empreses adjudicatàries destinaran, per a les tasques de coordinació tècnica del servei, el personal necessari per a garantir-ne el bon funcionament que pot ésser la mateixa persona responsable del contracte.

Tot i que el SAD Xec Servei, majoritàriament, és per a persones que no requereixen de seguiment social, caldrà que el/la coordinador tècnic/a de l'empresa o la persona designada a l'efecte mantingui reunions de seguiment amb les tècniques dels Serveis Socials Bàsics amb una periodicitat mínima de 2 vegades l'any per, si és necessari, iniciar un seguiment més acurat d'algunes persones usuàries per part de serveis socials.

El/la coordinador tècnic/a de l'empresa o la persona designada a l'efecte, que pot ser el/la responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària, trametrà les incidències de caràcter tècnic a la persona responsable del contracte per part del Consell Comarcal del Solsonès.

CLAUSULA DOTZENA. DRETS I OBLIGACIONS DELS CONTRACTISTES

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

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Facilitar al responsable i al coordinador/a tècnic/a còpia del present plec de prescripcions tècniques si del plec de clàusules administratives particulars i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Informar als/les treballadors/es sobre les característiques dels serveis a prestar.
- Comunicar al responsable comarcal del servei, qualsevol incidència o canvi que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Informar dels canvis que es produeixen en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu.
- Subministrar al Consell Comarcal, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació del Consell Comarcal
- Afavorir la integració en la prestació del servei de professionals o entitats considerades pel Consell Comarcal com d'interès social, per facilitar en la seva estructura l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral.
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi de que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Comunicar als Serveis Socials Bàsics la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació que intervinguin en l'atenció directa del SAD. Els SSB del Consell Comarcal validaran o rebutjaran quins són els domicilis que puguin admetre alumnes de pràctiques. L'alumnat en pràctiques mai no podrà substituir als/les professionals de l'empresa en les funcions i tasques que són objecte de la prestació del servei i l'horari que realitzin haurà de ser coincident amb el del professional de l'empresa adjudicatària que presta el servei i estaran sota la supervisió i responsabilitat d'aquest.
- L'empresa adjudicatària 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/o objectes personals. Hauran de procedir a l'acompliment, segons el que disposin les normes vigents i sense que això repercuteixi en cap cas en el Consell Comarcal.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixen per aquests fets, sense que el Consell Comarcal respongui, en cap cas, per aquests.
- L'empresa adjudicatària està obligada a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tingui accés en motiu de l'execució d'aquest contracte, amb excepció del disposat per la normativa aplicable i en matèria de seguretat i protecció de les persones.

- Observar les obligacions que deriven d'aquest Plec, del Plec de clàusules administratives i del contracte, no incloses en aquesta llista.

CLÀUSULA TRETZENA. DRETS I OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL SOLSONÈS

El Consell Comarcal del Solsonès, sense perjudici de les que es recullen al plec de clàusules administratives particulars de l'acord marc o resulten d'allò previst a la legislació vigent, ostentarà les potestats següents:

- Elaborar i facilitar, si s'escau, els protocols que s'utilitzaran per la correcta prestació dels serveis.
- 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'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

El Consell Comarcal, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions i en el de clàusules administratives particulars.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada usuari, 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 que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació de Sad Xec Servei (exemple accés, identificació treballador, etc).
- Facilitar el logotip del Consell Comarcal pels usos previstos en el present plec.

CLÀUSULA CATORZENA. PERSONAL DE LES EMPRESES COL·LABORADORES

A part de l'establert en el plec de clàusules administratives particulars, les empreses adjudicatàries es comprometen al següent:

A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària estarà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social i la corresponent acreditació professional.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos als què tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de

qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment al Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels/les professionals, així com els sistemes de supervisió establerts. Així mateix, l'empresa adjudicatària atendrà els suggeriments del Consell Comarcal per tal d'adaptar millor la formació i reciclatge del personal al perfil de les persones ateses.

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària proporcionar als seus treballadors/es els Equips de Protecció Individual: guants, mascareta o altre material quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili.

L'empresa adjudicatària proporcionarà el vestuari adequat per a prestar el servei així com la tarja identificativa amb el nom i cognom del/la professional i nom de l'empresa adjudicatària i amb el logo i nom del Consell Comarcal del Solsonès, en un lloc visible, amb el text: Servei d'atenció a domicili. El format serà el fixat pel Consell Comarcal prèviament a l'inici del servei.

El personal que presti el servei haurà de tenir les següents habilitats:

- Capacitat per establir una bona relació, empatia i assertivitat.
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els codis deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics que es puguin presentar en el dia a dia.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- 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 i fer propostes.
- Actitud positives i proactives.

CLÀUSULA QUINZENA. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS

Els Serveis Socials Bàsics podran executar simultàniament en un mateix domicili, per si o per tercers, altres serveis conjuntament al que és objecte d'aquest contracte. En tal cas l'empresa adjudicatària donarà tota classe de facilitats i complirà les ordres dels responsables de serveis socials comarcals que coordinaran els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis socials en el seu conjunt.

CLÀUSULA SETZENA. SISTEMES D'INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'acceptar utilitzar l'aplicació informàtica designada pel Consell Comarcal del Solsonès, en cas que aquest en disposi, per a la comunicació permanent i la coordinació amb els Serveis Socials Bàsics, sense detriment dels altres mitjans de coordinació establerts en la present contractació. L'empresa adjudicatària dotarà al seu personal, dels mitjans tecnològics necessaris per garantir-ne el funcionament.

CLÀUSULA DISSETENA. MESURES EN CAS DE VAGA GENERAL

En el supòsit de vaga legal en el sector al qual pertany el personal adscrit al servei, l'empresa resta obligada a comunicar-ho al Consell Comarcal amb la suficient antel·lació, per tal que es prestin els serveis mínims i haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament d'aquesta.

Una vegada finalitzada, haurà de presentar un informe indicant els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de realitzar. Aquest informe haurà de presentar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

CLÀUSULA DIVUITENA. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària presentarà un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei amb una periodicitat anual i una memòria anual d'activitat segons les indicacions del Consell Comarcal.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada pel Consell Comarcal relativa als serveis prestats.

- a) Temps d'espera des que el sol·licitant té concedit el Sad Xec Servei i l'empresa inicia el servei.
- b) Comunicar mensualment una relació detallada del volum de serveis prestats, d'altres, baixes, modificacions.
- c) Comunicar les incidències greus.
- d) Número de reunions entre la coordinadora del Sad Xec Servei de l'empresa i la responsable del SAD del Consell (Una per semestre)
- e) Número de queixes de les famílies usuàries i número de queixes dels professionals i els motius.

CLÀUSULA DINOVENA. CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI

Amb la finalitat de garantir la qualitat en la prestació del servei per part de l'empresa o empreses adjudicatàries es definirà un sistema de control de qualitat a partir del grau de satisfacció de les persones usuàries del servei i el grau d'incidències del servei.

19.1 Control de satisfacció dels usuaris del servei.

Cada any es recollirà mitjançant un qüestionari de satisfacció a un mínim d'un 20% de les persones beneficiàries.

19.2 Control d'incidències del servei.

Que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències que hagin sorgit en la prestació del servei. Cada any en funció d'aquest control s'elaborarà un informe i l'adjudicatària haurà de donar compliment al que en aquest s'hi disposi.

CLÀUSULA VINTENA. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGES

La presentació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, persones, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon al Consell Comarcal del Solsonès. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions que determini l'entitat comarcal, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon al Consell Comarcal la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori constarà la titularitat comarcal del servei.

CLÀUSULA VINT-I-UNENA. FINALITZACIÓ

A la finalització del contracte, l'adjudicatària resta obligada a informar a les persones usuàries d'aquesta circumstància per tal que en tinguin coneixement i puguin continuar gaudint del servei en cas que aquest es presti.