

CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI A LA COMARCA DE L'URGELL 2023

1.-Objecte

És objecte del contracte la gestió indirecta del servei públic d'ajuda a domicili del Consell Comarcal de l'Urgell.

Aquest servei es determina com una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, d'acord amb la normativa d'aplicació.

2.- DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1.-Definició

Conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració o manca d'autonomia personal. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

El Servei d'Ajuda a Domicili inclou:

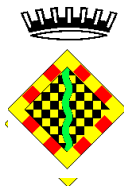
1. SAD Dependència aquell que ve marcat pel reconeixement del grau de dependència que doni dret a ser beneficiari d'un SAD, d'acord amb la normativa vigent
2. SAD Social aquell que no té reconegut el Grau de dependència i es valora la necessitat de suport personal i a la llar i també aquell dirigit a donar suport social i educatiu a persones o famílies amb manca d'autonomia personal i/o dificultats socioeducatives

2.2.- Principis

El servei d' Ajuda a Domicili del Consell Comarcal de la L'Urgell, és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries
- La seguretat tant en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) com en preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària, del cuidador si s'escau i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària
- L'autonomia. Es fomentarà i potenciarà, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les seves pròpies decisions, i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar habilitats, recursos i xarxes de suport i així permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònom possible.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

- La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn del cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

2.3.- Objectius

Objectiu general:

- Promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.
- Atenció a les persones en situació dependència i els seus familiars d'acord amb el Pla Individual Atenció.

Objectius específics:

- Donar suport en l'atenció i cura de la persona/ família i/o de la seva llar
- Donar suport en la millora d'hàbits d'higiene, de salut i de nutrició
- Potenciar l'autonomia personal
- Donar suport per evitar l'aïllament de les persones amb dificultats d'autonomia
- Augmentar el sentiment de seguretat de les persones que estan soles i/o d'aquelles sense recursos a nivell social
- Prevenir situacions de deteriorament personal i familiar
- Ajudar en la gestió del pressupost familiar
- Orientar en la distribució de les tasques de la llar
- Oferir suport als familiars en l'aprenentatge per a millorar l'atenció personal.
- Donar pautes i suport als nuclis familiars envers l'atenció dels seus fills.

2.4.- Destinataris

Seran beneficiaris:

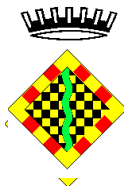
1. Les persones que tenen reconegut el grau de dependència d'acord amb la Llei 39/2006 de Dependència
2. Els casos que sense tenir reconegut el grau de dependència d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 desembre, el professional valori necessari el SAD sempre que reuneixin els requisits del reglament del SAD.

En aquest grup es poden incloure:

- Persones amb manca d'autonomia i que necessiten ajuda per a la realització d'una o més activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària

Entenem com Activitats bàsiques de la vida diària (ABVD) les activitats que realitza la persona per mantenir la seva seguretat personal i el seu benestar (Moure's d'una habitació a una altra; higiene





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

personal en quant a rentat i higiene física; vestir-se utilitzant la roba apropiada per l'entorn i el clima ; alimentació suficient i saludable; i anar al WC)

Entenem com Activitats instrumentals de la vida diària (AIVD) les operacions que una persona realitza per funcionar de forma segura i sostenible en el seu entorn. (Cuinar preparant el menjar per al consum; transport per desplaçar-se d'un lloc a un altre utilitzant un mitjà de transport; realitzar la compra; neteja i cura de la llar i de l'àrea immediata; processament del correu i ordenació i manipulació de missatges dels serveis que utilitza (visites mèdiques,...); seguiment del pla de medicació i tractament.)

- Persones amb manca de suport familiar o social.
- Persones i/o famílies que necessiten suport per manca d'hàbits o habilitats per tenir cura de si mateixos, dels familiars al seu càrrec i/o gestionar correctament la llar

La persona i/o família objecte d'atenció haurà de figurar empadronada i tenir residència continuada i efectiva en un dels municipis que configuren la comarca

3.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei s'adaptarà a les necessitats de suport a domicili de cada persona. La intervenció tindrà com objectiu l'atenció personal, l'atenció domiciliària, l'atenció socioeducativa i de relació amb l'entorn.

Les intervencions o tasques del servei d'ajut a domicili es faran principalment en el mateix habitatge de residència de la persona beneficiària, en presència d'aquesta, i seran realitzades per personal qualificat.

Cartera de serveis

Els serveis que integren la cartera objecte d'aquest contracte són:

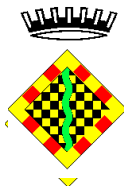
3.1.- Atenció Personal

L'atenció personal inclou la cura de la persona o persones ateses i el suport al cuidador, i poden ser:

a) Tasques assistencials:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complert en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa. Altres tasques relacionades amb la higiene personal: vestir o ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes corporals, altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de la alimentació: organitzar els àpats, preparar i cuinar els aliments, ajut en la ingesta dels aliments , si és necessari.
- Suport per la realització de petites compres.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de cures menors d'acord amb les prescripcions sanitàries; sempre i quan no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia i a excepció d'aquelles cures que sigui exigible tenir titulació sanitària per realitzar-les.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

- Mobilització dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i /o ficar-se al llit, caminar i seure, realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per a col·laborar en la seva mobilització
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany,...) si la persona ho requereix.
- Ordre i manteniment de la neteja quotidiana de l'habitatge en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments fora del domicili, per evitar l'aïllament o situacions de soledat. facilitar la realització de petites gestions, acompanyaments mèdics i altres activitats que fomentin les relacions amb familiars, amics i/o veïns.
- Suport al cuidador no professional.
- Facilitar activitats d'oci dins el domicili . Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs o activitats similars per a la prevenció de la dependència i/o potenciar l'envelliment actiu. Aquesta tasca s'entendrà com un servei complementari a l'atenció personal.
- En la realització de les tasques anteriorment esmentades s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja, recollida i ordre el bany, la cuina, o l'habitació. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar al mateix domicili.

b) Tasques educatives i socialitzadores:

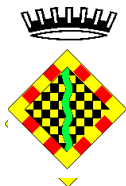
- Tasques educatives referides als processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de la economia familiar, acompanyament escolar (deures, control de reunions, assegurar la puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i suport en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o persones amb situació de dependència, en relació a la cura personal, la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Orientar i donar pautes per aconseguir una nutrició correcta i uns hàbits saludables.
- Orientar en l'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals i en la utilització d'instruments i ajudes tècniques tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Suport en l'ús d'electrodomèstics: microones, vitroceràmica i altres.
- Suport en l'ús de dispositius tecnològics :teleassistència, altres sistemes d'alarmes, mòbils i altres.
- Facilitar la relació amb la xarxa veïnal i comunitària mitjançant l'accés a serveis.
- Suport en la gestió administrativa (correu, renovació de receptes, pagaments de factures,...)

L' atenció personal ha d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment del estat del usuari i del seu entorn.

Aquests tasques preventives inclouran:

- L'observació i detecció de situacions de risc
- La detecció de canvis i necessitats de la persona usuària i el seu entorn.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Tot allò rellevant que s'observi s'haurà de comunicar de forma immediata a la persona referent de l'empresa i aquesta al tècnic responsable del servei del Consell Comarcal de l'Urgell.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

3.2.- Neteja de la llar

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià.

Es prescriurà aquest servei com a complementari d'un servei d'atenció personal.

Tasques a realitzar:

- Neteja o ajut a la neteja quotidiana del habitatge i el seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Pot incloure el rentat i planxat de roba. La persona beneficiària del servei haurà de disposar dels estris i productes necessaris per la realització dels serveis de neteja i el cost anirà al càrrec del beneficiari del servei.
- Neteja de xoc: Aquest servei només s'oferirà de forma excepcional i per tal de poder portar a terme el servei d'ajuda a domicili. En aquest supòsit es podrà contractar serveis específics de neteja en empreses especialitzades a càrrec del beneficiari del servei.

3.3.- Tasques excloses

S'exclouen expressament d'aquesta contractació els següents serveis:

- Atendre altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball establert.
- Les funcions i tasques sanitàries que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari que no estiguin en el pla de treball establert.
- Les neteges d'escaleres veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari.
- Realització d'arranjaments importants en la llar com pintar i/o empaperar, o qualsevol de naturalesa anàloga.
- Totes aquelles tasques que suposin un 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 riscos laborals.

4.-ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

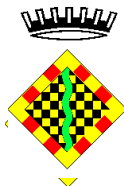
4.1.- Funcions del Consell Comarcal:

Com a servei públic, el Consell Comarcal de l'Urgell és el responsable del servei i el desenvoluparà amb els objectius d'equitat i cohesió social a la comarca de l'Urgell.

El Consell Comarcal de l'Urgell exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'adjudicatari desenvolupa el servei seguint les seves prescripcions i donant compte de la seva execució.

Tot i això, l'àrea de serveis socials podrà requerir de l'empresa el seu coneixement i els requeriments tècnics per desenvolupar un servei i l'empresa proposarà la solució més adient, la qual serà validada per la professional referent dels serveis socials bàsics i per la direcció, si s'escau.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Aquest supòsit es important desenvolupar-lo per aquelles situacions complexes i que requereixen de coneixement i més especialització com pot ser situacions de malaltia mental, famílies complexes amb risc social d'infants o altres situacions més especials.

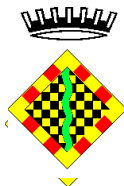
A trets generals, els Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal de la Urgell, es faran càrrec de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- Recepció i identificació dels usuaris, valoració, diagnòstic, identificació de les necessitats, de les dificultats de l'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Elaboració del Pla de Treball.
- Fixació dels objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, tasques, intensitats i franges horàries òptimes per la prestació del servei.
- Valoració econòmica i càlcul del copagament a abonar per part de l'usuari.
- Gestió de l'expedient de SAD amb tota la documentació complerta segons el Reglament vigent.
- Fer el seguiment i l'avaluació periòdica dels usuaris per mitjà de protocols individualitzats.
- El professional referent del cas dels SSB farà la presentació del personal d'atenció a domicili en una visita prèvia o en el moment d'inici del cas.
- Recollir i comunicar a l'adjudicatari/ària les queixes o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni una resposta en un termini màxim de 15 dies. En aquest sentit es farà escolta de la incidència i es lliurarà al usuari del servei o familiar el full d'incidències si el sol·licita. Segons la naturalesa de la incidència, i previ acord amb la direcció, l'empresa podrà fer proposta de solució al Consell Comarcal i decidir conjuntament la millor solució per atendre correctament el cas. Sempre que sigui possible es tindrà en compte l'opinió del usuari.
- La direcció i els serveis socials bàsics referents es reserva el dret de contactar amb els usuaris sempre que ho cregui adient per conèixer l'evolució del servei i rebre la seva opinió.
- En aquells casos que es proposi, es marcaran les necessitats tècniques del cas i serà l'empresa adjudicatària qui aportarà una proposta de solució, la qual serà estudiada i validada conjuntament entre el professional referent, la direcció del servei i l'empresa adjudicatària. En aquest sentit es proposa a l'empresa que porti el coneixement i la seva expertesa en el desenvolupament de les tasques que es puguin encomanar i adequi i dissenyi el seu pla formatiu a les característiques del servei i al personal que disposa o pot disposar.
- L'Àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Urgell, podrà executar simultàniament, per si o per tercers, altres serveis conjuntament als sol·licitats en aquest contracte (menjars a domicili, teleassistència, etc). En tal cas l'empresa adjudicatària donarà totes les facilitats i complirà les ordres del responsable de l'Àrea de Serveis Socials per tal de coordinar els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis socials en el seu conjunt.

Les peticions del servei per part de l'Àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Urgell sempre seran cursades per escrit fent constar la següent informació:

- Dades d'identificació de la persona beneficiària
- Definició i precisió del treball a realitzar
- Temps de dedicació –inclou el temps de coordinació i la prestació del servei
- Franja horària prevista





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

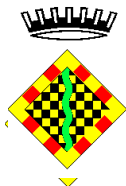
- Data d'inici del servei
- Duració prevista del servei
- Indicadors de seguiment i avaluació

L'empresa adjudicatària ha de deixar constància per escrit d'haver rebut la petició

4.2.- Funcions de l'adjudicatari:

- Recepció de la comanda, proposta tècnica i horaris d'atenció, d'acord amb la disponibilitat de recursos i els criteris o requeriments tècnics proposats pel Consell Comarcal.
- En el supòsit que les tasques ja estiguin encomanades i detallades en el Pla de Treball se'n donarà compliment en un termini entre les 72 i 96 hores naturals a partir de la recepció de la comanda. Si el cas és urgent l'inici ha de ser immediat i no superior a 24 hores.
- Abans de l'inici de qualsevol servei, el personal referent del cas dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de l'Urgell, farà una primera visita al domicili per presentar el personal de l'atenció domiciliària, tant pel que fa la persona responsable i/o coordinadora de l'empresa com el personal que realitzarà la tasca directa d'atenció al domicili.
- En aquesta visita s'explicarà les condicions, tasques a realitzar, horaris i es signarà el document d'acord del servei amb tres còpies: per l'usuari, per l'empresa i pel expedient dels serveis socials bàsics.
- Adscriure una persona en funcions de coordinació del servei, la qual serà la interlocutora en les demandes del servei i la referent del personal de l'empresa.
- En situacions d'urgència, podrà requerir-se el servei a partir de la comunicació telefònica. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària facilitarà telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació, per poder resoldre qualsevol situació de caràcter urgent.
- Comunicar al Consell Comarcal el nom i contacte directe de la persona coordinadora tècnica que s'assigna.
- Comunicar les baixes, canvis de professional, canvis d'horari i incidències greus diàriament i en un termini no superior a 24 hores a partir del seu coneixement, de forma telemàtica o escrita, tant a la direcció dels serveis socials com a la professional referent del cas.
- Garantir i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.
- Garantir 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 pel seguiment i la bona execució del servei.
- Recavar la informació de contactes dels usuaris, per utilitzar en cas de molta urgència.
- Elaborar i presentar mensualment l'informe d'activitat que inclogui: persones usuàries, tipologia del servei, hores de prestació assignades i hores realitzades, llistat d'incidències i solucions proposades i altres indicadors que es considerin útils per la valoració quantitativa i qualitativa del servei.
- Facilitar a l'Àrea de Serveis Socials del Consell Comarcal de l'Urgell tota la informació que es sol·liciti, en els models que s'estableixin, en relació a aquesta contractació.
- Garantir el compliment de la legislació vigent en matèria de personal i del conveni col·lectiu en vigor.
- Facilitar a l'ens local el TC2 del personal quan es requereixi.
- Incorporar a la pràctica diària un sistema de control de presència de serveis que no impliqui l'ús de recursos del propi usuari.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es prestin per un mateix usuari.
- En el cas que el Consell Comarcal disposi o pugui disposar d'un sistema tecnològic per la gestió del SAD, l'empresa adjudicatària s'haurà d'integrar a aquest sistema en les condicions que estableixi el Consell Comarcal.
- Disposar d'un sistema de registre de claus dels domicilis i de custòdia de les mateixes, per aquelles situacions que es requereixi i previ consentiment de totes les parts.
- Facilitar al Consell Comarcal el seu coneixement i expertesa en l'atenció a les persones en el propi domicili i a nivell organitzatiu del servei, per a una correcta i eficient prestació del servei.

4.3.- Horari del servei

La intervenció és realitzarà de dilluns a divendres al domicili del beneficiari, excepte festius

Es podrà realitzar el servei en dissabtes, diumenges i festius quan així es valori pel tècnic de referència, sempre que es tracti d'ajuda personal per prevenir situacions d'urgència i/o risc social. Preferentment, l'horari de prestació del servei serà de 8,00 h del matí a les 21,00 h del vespre. Es podran acordar serveis puntuals fora d'aquest horari per atendre situacions d'urgència o alt risc social.

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

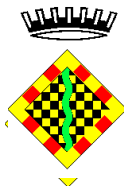
Els horaris d'atenció han d'estar directament relacionats amb les tasques a realitzar, tenint com a model orientatiu el següent:

<u>Tasques</u>	<u>Franja horària</u>
Aixecar, vestir, higiene personal	Abans de les 11 h
Donar el menjar, control de l'alimentació	Entre les 13 i les 15 h i/o entre les 19 i les 21 h
Allitar i higiene personal	Entre les 19 i les 21 h
Ordre de la llar	A qualsevol hora del dia
Control de medicació	A qualsevol hora
Donar la medicació	Segons prescripció mèdica
Gestions	En l'horari que correspongui
Acompanyaments i sortides (*)	A qualsevol hora (segons el motiu)

(*) Les sortides s'entenen com complement al SAD i sempre en aquelles persones que no tinguin cap tipus de suport familiar, de l'entorn, d'altres serveis, de voluntariat i que aquest complement del SAD sigui l'únic que els permeti sortir de casa.

El servei es podrà prestar fins el 31 de desembre de l'any en curs; sense perjudici que si canvia la situació que va donar lloc al servei es pugui suspendre i sens perjudici que si es considera necessari es pugui prorrogar o modificar el servei d'acord amb l'estat de necessitat de cada cas.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

En tot moment, s'anirà fent el seguiment periòdic del servei per tal de valorar que es continua necessitant l'ajut

Durada del servei:

Els servei es prescriurà en unitats de 60 minuts i de forma excepcional també es podrà fraccionar en 30 o 45 minuts.

5.- COORDINACIÓ ENTRE L'ENS LOCAL I L'EMPRESA PRESTADORA:

5.1.- Per a la gestió del servei:

Les empreses designaran un/a representant gestor a tractar amb el Consell Comarcal de la L'Urgell i serà la persona responsable de la direcció del servei, del seguiment del funcionament global i de respondre de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del servei. La dedicació i la formació de la persona gestora l'establirà la pròpia empresa i s'adequarà ala requeriments tècnics que es requereixen segons conveni laboral del sector.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos, l'estat d'execució del contracte, les millores proposades i altres aspectes a incorporar es realitzarà de forma semestral amb la persona designada responsable del contracte per part del Consell Comarcal.

5.2.- Per a la coordinació tècnica del servei:

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb la coordinadora del serveis socials bàsics o persona o persones que aquesta designi, preferiblement dels serveis socials bàsics, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

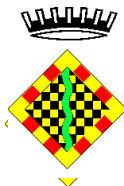
L'empresa adjudicatària facilitarà un telèfon mòbil o correu per atendre les incidències i/o urgències que puguin sorgir i que el referent social hagi de comunicar

La dedicació de la persona coordinadora per part de l'empresa l'establirà la pròpia empresa i la titulació serà de diplomatura i grau universitari en Treball Social.

Les funcions d'aquesta persona coordinadora seran les següents:

- Fer la presentació inicial dels serveis a domicili de l'usuari (en companyia de la professional de referència dels serveis socials bàsics)
- Revisar els protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Realitzar les reunions de seguiment i coordinació amb els professionals referents dels casos del Consell Comarcal.
- Informar diàriament a la professional referent dels serveis socials bàsics i a la coordinadora del serveis socials de les incidències greus ocorregudes.
- Informar mensualment de les incidències lleus del servei i les mesures proposades. Si es donen canvis d'horaris s'informarà quan es produeixin.
- Actualitzar el sistema d'informació del servei.
- Alertar al professional dels serveis socials bàsics de forma immediata, de qualsevol alteració del servei.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

- Realitzar tant cops com sigui necessari i mínim dos vegades l'any, les visites de seguiment dels usuaris del servei.
- Realitzar anualment les enquestes anuals de satisfacció del servei. Inclourà la valoració del usuari i també del cuidador o cuidadors principals.
- Realitzar de forma periòdica les reunions individuals i grupals amb les professionals de l'empresa d'atenció directa.
- Aportar valoració tècnica per a una prestació eficient del servei.

5.3.- Per a la coordinació a nivell directiu:

L'entitat adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre davant els responsables de l'ens local pel seguiment global del servei, resoldre incidències del funcionament i traslladar les consideracions o instruccions que estableixi l'ens local.

6.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar servei a totes aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la L'Urgell, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei comarcal.

L' empresa adjudicatària i els seus treballadors, tant d'atenció directa com indirecta, hauran d'afavorir una bona relació amb les persones usuàries com a base de la prestació del servei, respectant en tot moment el dret a la intimitat i la dignitat de la persona. Així mateix eludirán qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.

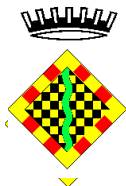
L'empresa informarà mitjançant els canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

L'empresa haurà de garantir que els seus treballadors tinguin un perfil professional el qual ha de partir d'unes característiques personals i dels coneixements adequats per desenvolupar el servei:

- Capacitat de relació
- Experiència en tasques domèstiques i cura dels altres
- Capacitat física de desenvolupar tasques de la llar
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Tenir la suficient formació per desenvolupar les tasques, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionament enfront del cas, d'acord amb l'article 8.
- Actitud de respecte envers les persones beneficiàries, així com, amb els professionals dels Serveis Socials bàsics i les línies d'actuació que aquests estableixin.
- Disponibilitat necessària i suficient (horaris, jornades, puntualitat etc...) per a la correcta prestació del servei.

Per a iniciar un servei al domicili és imprescindible que la persona usuària hagi signat un contracte assistencial de prestació de serveis amb el Consell Comarcal on quedarà acordat les condicions de la prestació tant tècniques com econòmiques, si s'escau. L'adjudicatari no podrà suspendre o resoldre el contracte assistencial de prestació de serveis, ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/ària sense autorització del Consell Comarcal de la L'Urgell.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

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

En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència, i mantenir inexcusablement el secret professional.

Les persones usuàries tenen dret a rebre la informació de l'empresa adjudicatària sobre les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'empresa adjudicatària i/o als serveis socials de referència. Els canvis han de ser comunicats amb antelació suficient o en cas d'urgències i/o absències sobtades del personal, en el moment que es produeixi.

6.1.- Desplaçaments:

El cost dels desplaçaments del treballador per a realitzar els serveis encomanats pel Consell Comarcal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El cost dels desplaçaments del treballador com a conseqüència dels serveis d'acompanyament aniran a càrrec de la persona usuària.

6.2.- Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària:

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient. L'empresa registrarà i comunicarà aquesta incidència i constarà com un servei no realitzat i no facturat.

En cas d'absències sobtades que no s'ha pogut planificar ni comunicar amb antelació o usuaris que no obren la porta del domicili, l'hora de servei comptarà com a realitzada i es facturarà al Consell Comarcal de l'Urgell.

6.3.- Privacitat

No està permès que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri a cap domicili sense la presència de la persona usuària o d'un familiar responsable. En cas de ser necessari, per recollida de roba o altres estris o documentació per necessitats urgents, caldrà l'autorització expressa del usuari i/o familiar, i caldrà comunicar-ho als serveis socials bàsics.

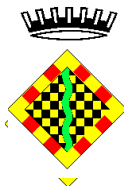
6.4.- Cessió de claus

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, informant al referents dels serveis socials bàsics. Aquest fet constarà a l'expedient i es realitzarà segon els protocols de l'empresa i validats pel Consell Comarcal per aquest assumpte particular.

L'autorització serà per escrit i signada per les dues parts (usuari i empresa adjudicatària). Les dades que contindrà seran com a mínim les de la persona o persones a les quals s'han de retornar les claus, en el cas de cessament del servei. En aquest últim supòsit es signarà el document de devolució de claus i es lliurarà còpia al Consell Comarcal.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la custòdia de les esmentades claus i ho comunicarà per escrit i amb la còpia de l'autorització pertinent, al Consell Comarcal.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

6.5.- Havers econòmics

Queda prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària procedeixi al cobrament d'havers de la persona usuària, de cap mena, així com rebre cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica. L'incompliment d'aquestes prohibicions i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

El personal treballador podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que la tasca sigui inclosa i pactada en la prestació del servei i lliurarà els corresponents tiquets de compra al usuari del servei.

6.6.- Queixes, reclamacions i suggeriments

Els serveis socials de l'Urgell i l'empresa adjudicatària han d'informar a la persona usuària i el seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions, i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

S'ha d'afavorir proactivament mecanismes per la presentació de queixes.

Les queixes, reclamacions i suggeriments cal presentar-les per escrit al Registre del Consell Comarcal de l'Urgell o al referent de serveis socials. En cas que la queixa arribi a l'empresa adjudicatària, aquesta l'ha de comunicar i presentar de forma immediata a registre al Consell Comarcal de l'Urgell.

En un termini màxim de 10 dies hàbils caldrà donar resposta a l'usuari.

7.- RECURSOS HUMANS

7.1.- Obligacions de caràcter general:

L'empresa 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. Correspon a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part del consell Comarcal de l'Urgell del compliment dels requisits. Aquest pot instar a l'empresa per la contractació de determinats perfil professionals, si es creu convenient, per donar resposta a les necessitats del servei.

A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa estarà obligada a especificar les persones concretes que executaran els serveis i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

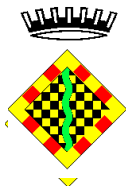
En aquest sentit l'empresa presentarà de forma semestral els documents de cotització a la Seguretat Social i de forma puntual al donar d'alta o de baixa a un treballador/a.

L'empresa garantirà que es cobreixen les necessitats de alineació corporativa, coordinació i supervisió del personal d'atenció directa, com a peça clau per garantir la qualitat d'atenció als usuaris.

7.2.- Estabilitat i substitucions:

L'empresa adjudicatària està obligada a subrogar a tot el personal d'atenció directa mantenint les mateixes condicions laborals i salarials.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

També es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats. El període de vacances i permisos al qual tingui dret el personal (d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu), no eximeix a l'empresa adjudicatària del compliment de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària ha de garantir el mecanisme per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei i assegurar, mitjançant sistematització de treball, la continuïtat del servei minimitzant els efectes que canvis i/o substitucions del personal puguin suposar per les persones usuàries.

Quan es produeixi la substitució d'un treballador, l'empresa facilitarà al nou professional les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, així com el manual de processos de les tasques a desenvolupar. Aquesta substitució serà comunicada al Consell Comarcal i formarà part de les incidències diàries que cal comunicar al Consell Comarcal.

L'empresa comunicarà a la persona usuària el canvi de professional prèviament a la realització del servei i serà presentada al domicili per part de l'empresa mitjançant la persona coordinadora del servei. En cas de produir-se de forma immediata, que no permeti una presència domiciliària, aquesta notificació de canvi es farà telefònicament abans de l'inici del servei.

7.3.- Protecció de riscos laborals:

L'empresa adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals es necessària la utilització d'Equips de Protecció Individual (EPI) segons la legislació vigent, i els facilitarà al seu personal, per tal d'evitar riscos tant per la salut i seguretat del propi treballador com de la persona usuària del servei.

L'empresa impartirà formació i donarà la informació necessària en matèria de riscos laborals d'acord a les característiques particulars del cas assignat i les tasques a realitzar en el domicili de la persona usuària. Inclourà mesures per evitar riscos de caràcter emocional atesa la naturalesa del servei.

Per tal de garantir la salut laboral dels treballadors i una bona atenció en aquells casos que presenten més dificultats i la persona usuària i/o la família no puguin disposar del material necessari, l'empresa adjudicatària posarà a disposició dels treballadors les ajudes tècniques necessàries. Els treballadors rebran formació prèvia a la seva utilització.

7.4.- Vestuari i Identificació

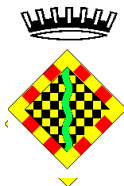
L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa el vestuari apropiat a la feina, el qual portarà de forma visible la imatge corporativa del Consell Comarcal de l'Urgell.

7.5.- Comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a tot el personal d'atenció directa un telèfon mòbil o un altre mitjà que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.

L'empresa haurà de garantir les coordinacions necessàries del personal d'atenció directa, durant la jornada laboral, per poder realitzar un bon seguiment dels casos.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Inclourà les coordinacions amb els professionals dels Serveis socials bàsics, si es requereix.

8.- PERSONAL

L'empresa haurà de garantir el personal d'atenció directa necessari per donar cobertura a tots els serveis així com el personal de coordinació i de gestió necessaris atenent el nombre d'hores contractades.

L'empresa haurà de garantir que el personal tingui la titulació necessària per poder realitzar les tasques que se li encomanin en cada cas

8.1.- Personal d'atenció directa:

Atenció personal:

Realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.

Aquests professionals no realitzaran tasques de caràcter sanitari , atès que es necessita una formació i titulació específica de la branca sanitària.

Les titulacions acreditatives seran: Treballador/a familiar, Auxiliar de geriatría, Tècnic/a d'atenció socio-sanitària i/o Auxiliar de la llar, certificat de professionalitat i/o certificat d'acreditació de competències, o qualsevol altra que estigui vigent normativament i que marqui la legislació vigent.

L'empresa haurà de vetllar i supervisar que els professionals d'atenció personal amb tasques de modalitat socioeducativa tinguin la formació i les habilitats adequades.

Auxiliars de la llar:

Realitzaran les tasques definides pel tipus de servei de neteja i manteniment de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.

Els professionals que destini l'empresa per la prestació d'aquest servei hauran de disposar com a mínim del certificat escolar o equivalent i acreditar experiència en la neteja domiciliària.

En funció de la tipologia del servei, s'estableix la següent formació:

- Serveis d'assistència personal: els englobats dins de l'ocupació d'atenció domiciliària.
- Serveis d'Atenció a la Llar: els englobats dins del conveni col·lectiu vigent del sector.

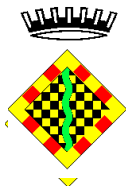
8.2.- Coordinació tècnica

Aquest professional haurà de disposar de titulació de diplomada o graduat universitari en Treball Social.

Realitzarà la planificació dels serveis a la persona usuària, d'acord amb les prescripcions tècniques rebudes i podrà aportar en tots aquells casos que sigui necessari el seu coneixement per a la millora de l'atenció i l'organització del servei.

Facilitarà els processos de treball, donarà suport i supervisarà els professionals de l'atenció directa.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Establirà els circuits per a dur a terme la coordinació de l'equip de treball.

Farà la presentació de la treballadora d'atenció directa al domicili juntament amb el professional referent dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de l'Urgell.

Es coordinarà amb els referents de serveis socials per fer el seguiment i l'avaluació del servei

No seran funcions seves les que corresponen a la figura de coordinació de gestió(punt.5.1 d'aquestes bases).

9.- FORMACIÓ

Correspon a l'empresa adjudicatària la funció de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal amb la finalitat de garantir una prestació de servei eficient i de qualitat. En aquest sentit es comunicarà anualment al Consell Comarcal el pla de formació previst i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per desenvolupar les seves tasques de manera excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats.

La formació s'haurà d'adaptar al nivell d'incidències i recomanacions/suggeriments rebudes per tal de contemplar la millora continua.

L'empresa adjudicatària facilitarà formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació del servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada als professionals que desenvolupin el servei en la modalitat socioeducativa i /o socio sanitària.

L'empresa presentarà en la seva oferta un pla de formació que ha de garantir que tot el personal podrà fer un mínim de 15 hores anuals de formació especialitzada i vinculada amb el servei.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar a tot el personal d'atenció directa que incorpori a la seva plantilla una formació inicial, en la qual es treballaran els criteris ètics i corporatius de l'empresa, qüestions obligatòries referents a la salut laboral i prevenció de riscos i el sistema de treball: protocols i procediments que regulen la prestació del servei al Consell Comarcal de l'Urgell.

10.- MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

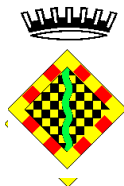
L' empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a dur a terme la seva tasca, en concret:

10.1.- Local

Situat en un lloc estratègic de territori de la comarca, ben comunicat, de fàcil accés i degudament identificat.

Ha de servir tant de seu per la coordinació tècnica i de gestió, com pel personal d'atenció directa. També ha de ser punt de referència pels usuaris i/o familiars referents per a comunicar qualsevol incidència o conversa no telefònica.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

10.2.- Telèfon gratuït per a les persones usuàries

L'empresa ha de facilitar un telèfon d'atenció gratuïta als usuaris mentre el servei d'ajuda a domicili estigui actiu

L'empresa ha de tenir una centraleta amb línies suficients per poder atendre les trucades entrants. Pel que fa la comunicació telefònica amb el Consell Comarcal de l'Urgell, l'empresa ha de garantir l'atenció telefònica en la franja horària de 7 a 21h. de dilluns a divendres i un telèfon d'emergències.

10.3.- Software de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.

El software de gestió de l'adjudicatari haurà de permetre, com a mínim:

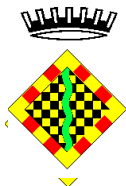
- La identificació de la persona usuària de forma immediata amb nom i cognoms, documentació identificativa i adreça i telèfons de contacte.
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària, que permetin visualitzar totes les dades relatives al cas, en especials tasques, horaris, incidències, professionals, entre altres de rellevants..
- L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real a la seva aplicació informàtica de gestió, al personal designat pel Consell Comarcal de l'Urgell, amb la finalitat de:
 - Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
 - Verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei i al compliment dels estàndards de qualitat exigits en el present plec.
- L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:
 - Formació al personal del Consell Comarcal de la l'Urgell per utilitzar l'aplicació, el funcionament i el seguiment posterior.
 - Sistema de suport a la persona usuària i gestió de les incidències
 - Gestió dels permisos d'accés.

10.4.- Sistema de control de presència del treballador.

L'empresa disposa d'un sistema de control de presència del treballador al domicili amb els següents requisits:

- Registre de l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.
- Registre de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada a domicili.
- Registre de la desviació de la durada del servei previst.
- Que asseguri la localització dels treballadors d'atenció directa a domicili, durant el servei.
- Que no suposi cap interferència en la realització del servei (interrupcions).
- Informació de control de presència actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari.
- Que permeti explotar dades i fer informes mensuals sobre les desviacions respecte els estàndards de qualitat del servei. (puntualitat i durada del servei).





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

- Que no suposi cap cost per la persona usuària.

10.5.- Dispositius mòbils per a tots els treballadors d'atenció personal.

Les funcionalitats seran com a mínim les següents:

- Realització de trucades telefòniques
- Programació dels serveis
- Consulta de tasques si cal, (sincronització amb el software de gestió de l'empresa)

11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

11.1 Informes mensuals d'activitat:

De forma mensual i juntament amb la presentació de la facturació corresponent al mes anterior de la realització del servei, es presentarà un recull d'indicadors que com a mínim contindran informació respecte a:

- Nombre d'usuaris atesos i població
- Nombre d'hores de servei per usuari.
- Nombre d'hores de servei realitzats per usuari.
- Nombre d'absències per usuari i motiu.
- Nombre de serveis iniciats.
- Visites de presentació de serveis
- Temps que es tarda des de la petició del servei fins que s'inicia.
- Nombre de baixes del servei i motius.
- Nombre de queixes per part dels usuaris, incidències i resolució
- Nombre de queixes per part dels treballadors d'atenció directa., incidències i resolució.
- Visites periòdiques de seguiment del coordinador tècnic
- Visites urgents i no programades.

Mensualment, l'empresa trametrà els TC2, els justificants del pagament de les quotes de la seguretat social i les nòmines

11.2 Informe trimestral qualitatiu:

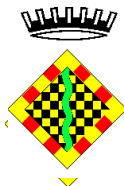
Cada tres mesos l'empresa adjudicatària presentarà al Consell Comarcal de la l'Urgell un informe amb la finalitat d'obtenir dades avaluadores i de millora del servei i que contindran com a mínim:

- Hores de formació realitzades del personal durant el període i adequació als requeriments tècnics dels casos derivats.
- Informes de seguiment i avaluacions del usuari
- Informes de coordinació i avaluacions del personal d'atenció directa i del coordinador/a de l'empresa.
- Propostes de millora: proposades i/o realitzades.

11.3 Altres informes:

L'empresa adjudicatària enviarà diàriament per correu electrònic a la coordinadora del servei i als professionals responsables dels casos dels serveis socials bàsics, un recull de les incidències greus i/o rellevants ocorreguts i la seva solució.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

Si es preveuen canvis s'informarà d'aquets a la coordinadora i als referents dels serveis socials via correu electrònic; contractació de nou personal amb el currículum, baixes, canvis de TF als casos, canvis d'horaris o dies d'atenció,....

Amb la finalitat de donar un bon servei l'empresa es reserva el dret a efectuar els canvis més adients i a comunicar-ho posteriorment al Consell Comarcal.

11.4 Memòria anual

L'empresa adjudicatària presentarà abans del primer trimestre de l'any següent ,una memòria anual de l'activitat i que recollirà com a mínim tota la informació aportada amb anterioritat i totes les propostes de millora del servei.

Es presentarà en format paper i digital.

12. RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com els danys que el seu personal pugui patir o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en el Consell Comarcal de la L'Urgell ni en els treballadors de l'atenció directa de l'empresa adjudicatària.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.

El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors 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.

13 GESTIO DE LA QUALITAT DEL SERVEI

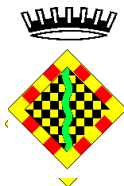
L'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar d'un Pla de Qualitat documentat i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de qualitat
- Eines estratègiques
- Objectius
- Funcionament i organització
- Actuacions
- Responsabilitat
- Cronograma
- Sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandament, etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències i/o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

13.1. Estàndards de qualitat exigits en l'atenció a les persones





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

L'adjudicatari haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec:

- Iniciar el servei en el termini de entre 72 i 96 hores des de la recepció de la demanda per part de serveis socials.
- Abans de l'inici del servei, i en aquells casos que no sigui una activació urgent, sempre es realitzarà una visita de presentació a la que assistiran el coordinador tècnic, el professional que realitzarà el servei i el referent del cas de serveis socials.
- Totes les persones usuàries, en els 15 dies posteriors a l'inici del servei, rebran la trucada de validació inicial del servei per part del coordinador tècnic.
- Les persones usuàries, excepte els casos considerats de risc social, tindran, com a mínim, una visita anual al domicili per part del coordinador tècnic.
- Les persones usuàries han de tenir un mínim de 2 informes anuals de seguiment i avaluació d'objectius.
- La mitjana mensual de rotació de la plantilla de treballadors d'atenció personal adscrits al servei no ha de ser superior al 4%. El percentatge de rotació es calcularà com a baixes permanents de treballadors dividit per la plantilla inicial d'aquesta categoria a l'inici de cada període.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuaris en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Cap usuari tindrà més de 3 canvis de professional en un mes.
- El percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte l'horari programat no pot ser superior a un 2%.
- El percentatge de serveis amb una durada inferior a 15 minuts respecte a la durada programada no pot ser superior a un 2%.

13.2. Protocols d'actuació

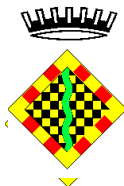
L'atenció

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

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

- Protocol d'inici de servei
- Protocol de seguiment de l'atenció (visita periòdica de seguiment, trucades telefòniques,...), i detecció i comunicació de situacions de risc
- Protocol de cessió de claus
- Protocol de recollida i trasllat del seguiment als professionals de serveis socials
- Protocol de control de realització de les tasques encomanades
- Protocol d'actuació en situacions imprevistes per part del treballador (baixes, canvis, retards,...)
- Protocol d'actuació en situacions imprevistes de l'usuari (caiguda, no obrir la porta,...)
- Models estàndards de sistematització de l'atenció personal
- Models estàndards de sistematització del servei de neteja
- Protocol de comunicació d'incidències
- Protocol de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació al Consell Comarcal de queixes i suggeriments
- Protocol de finalització del servei





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

14. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies hàbils 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 un traspàs de totes les claus dels domicilis d'usuaris que es tinguin en custòdia.
- Subrogar el personal d'atenció directa segons el que s'estableix en el plec de clàusules administratives.

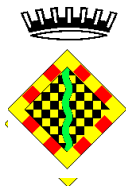
En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Fer devolutiva al Consell Comarcal de la L'Urgell de totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi el Consell Comarcal o entregar-les al nou adjudicatari si així ho indica el Consell Comarcal de la L'Urgell, al igual que qualsevol altre suport o document en què figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzi el traspàs.
- Acordar amb el Consell Comarcal el procediment per efectuar el traspàs de totes les claus d'usuaris en custòdia.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuaris durant el període transitori de traspàs.
- Facilitar a la nova empresa les dades relatives al personal que s'ha de subrogar segons el que estableix el plec de clàusules administratives.

L'adjudicatari entrant i 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 els 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 els 15 dies previs a la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.





CONSELL COMARCAL DE L'URGELL

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 del servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

