

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques APLICABLE AL CONTRACTE DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANTPEDOR**

## **1. OBJECTE DEL PLEC**

El Servei d'ajuda o atenció a domicili (SAD) forma part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública que ve determinada per la Cartera de Serveis Socials regulada per la Llei 12/2017 d'11 d'octubre que fixa les prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials a Catalunya.

És objecte d'aquest plec la regulació de la prestació i definició dels Serveis d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Santpedor que es prestarà en els domicilis o l'entorn habitual de les persones derivades pels Serveis Socials Bàsics de l'ens local.

En concret, les prestacions que són objecte de contractació referides als Serveis d'Atenció a Domicili en el municipi de Santpedor consistiran en:

- **SAD d'atenció a la persona**
- **SAD de caràcter domèstic**
- **SAD socioeducatiu**

L'Ajuntament de Santpedor manté la direcció i control del servei públic.

Els serveis es duren a terme, preferentment, en jornada diürna de 8'00h. a 20'00h., de dilluns a divendres.

L'adjudicatari garantirà l'atenció personal a les persones usuàries en els horaris següents:

- Jornada diürna, de les 7'00h. a les 20'00h., de dilluns a divendres.
- Jornada de dissabte, de 8'00h. a 13'00h.
- Jornada dissabtes tarda i diumenges i festius segons calendari laboral (casos excepcionals). En aquest cas, cada hora equivaldrà a 1 hora i 30 minuts.

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. L'horari d'assignació dels serveis serà comunicada per la tècnica referent en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses. No obstant això, es donarà autonomia a la concessionària per tal de garantir l'atenció a l'usuari/ària, organitzant el servei en funció de les tasques a realitzar, el nombre de treballadors/es disponibles, la conciliació familiar per evitar la precarització contractual.

L'Ajuntament de Santpedor, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció diürna dins la jornada laboral ordinària dels professionals i vetllarà perquè no s'acumulin tots els casos en una mateixa franja horària.

La concessionària vetllarà per assignar les hores de servei en funció de les necessitats de la persona usuària, així com el servei que se li assigna i les tasques a realitzar.

La unitat de mesura del **servei d'atenció personal i SAD socioeducatiu**, a efectes d'assignació i facturació, serà:

- L'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva, és a dir, 60 minuts, repartits de la següent manera: 50 minuts de servei i 10 minuts de desplaçament entre domicilis.
- En funció de les tasques a realitzar, i de la valoració emès pels serveis socials, es podran assignar altres serveis amb temps de dedicació de 25', més 5 minuts de desplaçament entre domicilis.

La unitat de mesura del **servei d'auxiliar a la llar**, a efectes d'assignació i facturació, serà:

- L'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte dues hores efectives, és a dir, 120 minuts, repartits de la següent manera: 1 hora i 50 minuts de servei i 10 minuts de desplaçament entre domicilis.

A criteri dels serveis socials de l'ens local, motivat per les característiques de la prestació del servei, es podrà requerir la presència alhora de dues professionals en el domicili durant la prestació del Servei d'Atenció a Domicili.

## **2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI, PERSONES USUÀRIES, MODALITATS, TIPUS D'ACTUACIÓ I CRITERIS D'ACCÉS**

### **Definició:**

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

Es tracta de prestacions consistents en un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris/àries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

El **Servei d'Ajuda a Domicili** que es contempla en aquest Plec de prescripcions tècniques inclou les següent prestacions:

- **SAD d'atenció a la persona**
- **SAD de caràcter domèstic**

- **SAD socioeducatiu**

**Objectius genèrics:**

Segons el Decret 27/2003, en relació als Serveis d'Atenció Domiciliària, s'indiquen els següents objectius genèrics:

1. Desenvolupar tasques assistencials, preventives i educatives habilitadores per a la vida autònoma.
2. Mantenir la persona en el seu domicili millorant-ne la qualitat de vida.

**Objectius específics:**

Així mateix, els Serveis d'Atenció Domiciliària també abastaran els següents objectius específics:

1. Facilitar que les persones o famílies millorin la seva autonomia personal i familiar i integració al seu entorn habitual durant el major temps possible, ajudant a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.
2. Donar suport a aquelles famílies que son cuidadores i que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
3. Constituir un element de detecció de noves necessitats o canvi de les necessitats identificades inicialment a les persones i llars ateses.
4. Impulsar i potenciar la implicació i participació de les famílies per mantenir i millorar l'autonomia personal de les persones ateses.
5. Prevenir i compensar la pèrdua d'autonomia donant suport per a desenvolupar les activitats i afrontar les responsabilitats de la vida diària, així com mantenir la llar en condicions adequades d'habitabilitat i convivència "sempre que sigui possible".
6. Evitar o retardar l'internament en centres especialitzats 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 ells (és a dir, sempre i quan sigui possible i desitjable de romandre en el seu entorn sociofamiliar habitual).
7. Proporcionar i facilitar elements educatius i estructuradors a famílies desorganitzades, desestructurades o que ho necessitin.
8. Proporcionar suport tècnic i assistencial a persones i/o famílies en situació de crisi, i perquè la qualitat de vida no es deteriori.

**Característiques:**

D'altra banda, la Cartera de Serveis en relació als Serveis d'Atenció Domiciliària també estableix les següents característiques:

- a) És un servei públic, essent les administracions públiques de Catalunya (d'acord amb al

Títol III de Règim competencial i organitzatiu de la Llei 12/2007 de Serveis Socials) les titulars d'aquest servei.

- b) És tracta d'una prestació garantida, la qual s'ha de prestar a través dels serveis socials bàsics.
- c) És universal, malgrat que la població destinatària s'ha de incloure en una situació de dependència i/o risc social.
- d) La forma de prestació ha de ser mitjançant la intervenció d'un equip de professionals.
- e) Les condicions materials de l'habitatge i de l'accessibilitat a aquest han de garantir les condicions mínimes necessàries per a la prestació del servei.
- f) És un servei polivalent i integrador, ja que ha de donar resposta integral a les necessitats personals i familiars (contemplant la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció de les persones en el seu entorn habitual), i facilitant la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social.
- g) El SAD no supleix, en cap moment, la responsabilitat de la família.
- h) És un servei adreçat a les situacions personals i familiars de caràcter social i no a situacions de caràcter sanitari.

### **Persones destinatàries dels Serveis d'Atenció Domiciliària:**

El decret 27/2003 de 21 de gener de l'atenció primària estableix la següent definició de destinataris del servei:

- Persones i /o unitats de convivència que es troben, per motius físics, psíquics o socials en situació de dependència i/o manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar. Especialment persones que:
  - Viuen soles i no tenen suport social i/o familiar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.
  - Viuen amb altres persones que necessiten suport per atendre les seves necessitats bàsiques.
- Persones i/o famílies en situació de risc social per:
  - Manca de capacitat o hàbits per l'autocura.
  - Manca de capacitat o hàbits per a l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

### **Modalitats d'atenció:**

#### **1. Situació de dependència (SAD dependència):**

Es consideren aquelles situacions en què es té reconeguda la situació de dependència, i ha estat prescrit el servei en virtut de resolució aprovatòria del Programa Individual d'Atenció, d'acord amb allò establert a la Llei 39/2006, de Promoció de l'Autonomia

Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència, amb la intensitat i terminis establerts en el Programa Individual d'Atenció (PIA).

## **2. Situacions de caràcter social o de risc social (SAD social):**

Serveis que donen un suport socioeducatiu o un suport a persones en situació de risc, fragilitat o vulnerabilitat. Es consideren les següents situacions de risc social:

- Menors en risc per negligència, abandonament, inadaptació, entre d'altres situacions.
- Dificultats per la integració en el medi social.
- Estrès addicional del cuidador per la cura del menor.
- Autònom fràgil amb xarxa de suport fràgil o sense xarxa de suport.
- Persones dependents funcionals temporalment per raons de salut, amb xarxa de suport fràgil o sense xarxa de suport.
- Risc de negligència i/o claudicació de la xarxa de suport.
- Persones amb malaltia mentals i/o persones amb drogodependències que viuen soles i que necessiten de supervisió.
- Altres que es considerin de risc social.

## **3. Situació de prevenció i promoció de l'autonomia personal:**

Es consideren aquelles situacions en què no es té reconeguda la situació de dependència o que tenint-la reconeguda, no li correspon l'efectivitat del dret a les prestacions de dependència conforme al calendari establert en la disposició final primera de la Llei 39/2006, i des dels Serveis Socials Bàsics haver-li estat prescrit el servei conforme als criteris socials i assistencials.

En aquest cas, es valoraran les necessitats dels usuaris, tenint sempre en compte tots els aspectes recollits en l'Estudi en Profunditat.

### **Tipus d'actuació dels Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD):**

Per tal de determinar les actuacions/taques del SAD s'ha de complimentar l'Estudi en Profunditat (EP) i Pla d'Atenció Social Individual (PASI) que es recollirà en un mateix document i que haurà de concretar el recurs a prestar en cada cas.

**Els tipus d'actuacions bàsiques es poden classificar en tres grans blocs:**

- **SAD d'atenció a la persona**
- **SAD de caràcter domèstic**
- **SAD socioeducatiu**

### **BLOC 1: Actuacions d'atenció a la persona i acompanyament**

Són actuacions **dirigides a l'atenció personal i a facilitar la relació amb l'entorn de persones** destinatàries del Pla d'Atenció Social Individual (PASI), encaminades a promoure i mantenir la seva autonomia personal i a donar suport a les activitats bàsiques de la vida diària.

### **BLOC 2: Actuacions de caràcter domèstic**

Són actuacions **dirigides a la cura i manteniment de la llar** de les persones destinatàries del Pla d'Atenció Social Individual (PASI), encaminades a donar suport a l'autonomia personal i atendre les pèrdues en les activitats instrumentals en les activitats de la vida diària.

### **BLOC 3: Suport socioeducatiu amb infants i famílies**

Són actuacions **dirigides a l'atenció als infants en situació de risc i les seves famílies**, encaminades a donar-los suport.

Queda **inclòs** en el Servei d'Atenció Domiciliària les actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals:

- Són actuacions dirigides cap a les persones cuidadores no professionals de les persones destinatàries del PASI, encaminades a facilitar informació, assessorament, suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona, i suport emocional per a prevenir situacions d'esgotament emocional i estrès continuat, ajudant a mantenir la xarxa natural d'atenció.

Queda expressament **exclòs** del Servei d'Atenció Domiciliària qualsevol tipus d'actuació no contemplada en el Pla d'Atenció Social Individualitzat i totes 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 recollida a la llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.

Actuacions **exclòses** del servei d'ajuda a domicili:

- Atenció directa a membres de la família o persones convivents que no es considerin persones destinatàries del servei.
- Atenció domèstica que afavoreixi directament a altres persones que visquin al domicili i que no estiguin subjectes al PASI.
- Actuacions de caràcter sanitari que requereixin una formació específica del personal que les realitza (fer cures, alimentació per sonda nasogàstrica, nasogàstrica parental, injecció de medicació, entre d'altres).
- Actuacions de caràcter personal que requereixen que ho faci un professional especialitzat (tallar ungles en casos de persones diabètiques, entre d'altres).

### **Accés al servei i prescripció:**

Es responsabilitat dels Servei Socials Bàsics (SSB) la planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos a la normativa que els reguli.

Les professionals de SSB de l'ens local són les titulars i responsables d'analitzar i identificar les necessitats de les persones del seu territori, i desplegar les indicacions i actuacions necessàries, per tal de facilitar l'accés als Serveis d'Atenció Domiciliària a qui ho requereixi.

Es responsabilitat dels SSB la recepció de la demanda, la valoració i al prescripció del servei, això com el plantejament general del pla de treball.

L'accés al servei es pot iniciar:

- Per la sol·licitud de la pròpia persona interessada o persona responsable (familiar de referència o representant legal).
- Per l'actuació d'ofici dels professionals dels SSB quan hagin detectat una situació personal o familiar que requereixi la prestació d'aquest servei.
- Com a resultat del procés de valoració d'una situació de dependència.
- Per derivació dels serveis sanitaris o altres serveis coneixedors de la situació de la possible persona usuària del servei.

És competència dels SSB comunicar a l'empresa a través d'un document d'alta la informació rellevant necessària per la planificació del servei com per exemple: dades personals, tasques, nombre d'hores mensuals assignades, horari preferent pel servei, perfil de la persona usuària (si és necessari), la necessitat de vehicle per la realització del servei i el tipus de seguiment, entre d'altres.

La professional de referència dels SSB, haurà d'informar a la persona usuària i/o a la família del preu públic a abonar, si és el cas.

En cap cas, el contractista podrà admetre sol·licituds de prestació dels serveis directament per part de les persones usuàries.

Les valoracions es poden realitzar en espais de coordinacions, telefònica, presencial, o amb visites a domicili.

En els casos d'infància en risc o d'alta complexitat, caldrà una coordinació prèvia de la coordinadora tècnica i la professional referent dels SSB per tal de consensuar un pla de treball, els objectius, les tasques i la metodologia de treball en funció de les característiques.

Davant de qualsevol petició, es seguirà el circuit establert per l'estudi de la situació i per la posterior prescripció del servei per part dels professionals dels serveis socials.

### **3. TIPUS DE SERVEIS I TASQUES**

#### **A) SERVEI D'ATENCIÓ PERSONAL**

Les tasques a realitzar són de caràcter assistencial, preventiu i socioeducatiu per a persones i/o famílies, i de suport a les persones cuidadores.

#### **Tasques assistencials:**

##### Higiene personal

- Recolzament a la higiene personal i cura del cos, bany o dutxa.
- Rentat corporal complet
- Rentat de parts corporals
- Canvi de bolquers
- Rentat de cap, boca i orelles.
- Tallar ungles (mentre no sigui una persona diabètica).
- Aplicació de cremes / hidratació de la pell.
- Afaitar amb màquina elèctrica.
- Suport en vestir-se / canvi de roba.

##### Transferències dins de la llar

- Llevar, allitar i ajuda físicomotriu.
- Caminar i asseure's.
- Suport a transferències / mobilitzacions / canvis posturals en situacions de dependència.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització si la persona ho requereix (grues, cadires de rodes, cadires de bany, entre d'altres).

##### Cura i supervisió de l'alimentació

- Suport en la preparació i cuinat d'aliments.
- Suport en l'organització d'àpats.
- Orientació en la compra i supervisió dels hàbits alimentaris.
- Supervisar i organitzar productes de la nevera i armaris.
- Ajudar a la ingesta, si cal.
- Adquisició d'hàbits d'organització de la vida diària, mitjançant la planificació i estructuració d'horaris de menjar, d'higiene, de medicació, de son, sortides, entre d'altres, per a la creació de rutines saludables.



### Suport a la llar

- Cura de la roba personal i de llit (rentat, estendre, canvi de llençols i tovalloles i roba personal).
- Suport o supervisió en l'administració econòmica.
- Organització de compres i suport en la realització de petites gestions o compres.
- Supervisió en l'organització i manteniment de l'ordre de la llar i neteja:
  - Suport en l'organització quotidiana de l'habitatge (endreçar, organitzar espais, manteniment de la neteja, retirada d'escombraries i trastos, entre d'altres).
  - Altres (organització de la documentació, organització d'armaris i de la roba, entre aquells que es puguin indicar des de SSB).

### Cura de la salut

- Supervisió de la medicació.
- Administració medicació (seguint pauta mèdica que ha d'estar actualitzada).
- Prevenció de l'aparició d'úlceres o escares amb l'usuari immobilitzat (queden excloses les cures sanitàries que requereixen titulació específica).
- Assessorament i orientació sobre l'ús d'ajudes tècniques que facilitin l'atenció de la persona dependent.
- Supervisió i suport per al compliment del correcte tractament mèdic.

### Suport a les persones cuidadores

- Suport i acompanyament emocional als cuidadors.
- Instrucció de tècniques de cura.
- Ajudar a saber adaptar-se adequadament davant els processos de deteriorament.
- Suplir a la persona cuidadora per proporcionar descans o participar a alguna activitat.

### Autonomia personal

- Valoració l'entorn físic de la persona.
- Orientació sobre prevenció de riscos, eliminació de barreres arquitectòniques i productes de suport i l'ús d'aquests
- Cessió temporal d'ajudes tècniques.

### Acompanyaments fora de la llar

- Acompanyaments mèdics quan no és possible des de la xarxa familiar i social (tenint en compte el temps disponible del servei).
- Acompanyament per a la realització de la compra.
- Acompanyaments a la realització petites gestions (farmàcia, CAP, etc.)
- Acompanyament a l'exterior per facilitar la vinculació a activitats comunitàries i veïnals, per tal d'evitar situacions de solitud i aïllament.
- Acompanyaments fora de la llar per potenciar el manteniment de la seva autonomia mitjançant el contacte amb l'exterior i relació amb el veïnatge, amistats i xarxa social.
- Possibilitar la comunicació amb l'usuari a través de la conversa i de l'escolta activa (fer

companyia).

- Activitats d'estimulació cognitiva per a mantenir l'estat cognitiu i/o alentir el deteriorament i potenciar l'autonomia personal.
- Orientació en temps i espai, mitjançant exercicis de memòria senzills a aquelles persones que pateixen deteriorament cognitiu.
- Suport als cuidadors proporcionant descans i alliberament de temps a la família.

Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades d'atenció personal higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc. ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple: deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en el mateix domicili.

#### **Tasques educatives i socialitzadores:**

- Recuperació i/o adquisició d'hàbits de la vida quotidiana i de relació amb els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, 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 en situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Facilitar pautes d'hàbits saludables, de nutrició, d'autoconeixement del propi estat de salut i d'atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic tant pels canvis posturals, com en la utilització d'instruments i dispositius tecnològics tant a la persona usuària com en el seu entorn cuidador.
- Tasques educatives amb la persona cuidadora familiar per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.
- Oferir indicacions i facilitar eines per a què pugui romandre al domicili el major temps possible.
- Acompanyament fora de la llar per participar en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social amb l'objectiu de reforçar les capacitats personals, promoció social i reforçar les xarxes relacionals
- Aprenentatge en les gestions (mèdiques, administratives, entre d'altres).
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats, estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.
- Suport en la recollida selectiva d'escombraries.

#### **Tasques preventives:**

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure de forma complementària tasques preventives d'observació de la situació i de seguiment de l'estat de la persona usuària i el

seu entorn, sempre que sigui possible. Aquestes tasques inclouen:

- Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària.
- Detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Altres tasques identificades dins del pla de treball pels referents de Serveis Socials.

Les principals situacions i conductes de risc, dins i fora del domicili, a observar i detectar són:

- Desorientació en temps, espai i persona.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació, entre d'altres).
- Mal ús i oblits en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura i autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents dels Serveis Socials.

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 atesa.

#### **Tasques excloses del servei d'atenció personal:**

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

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que ha servit de base per a l'aprovació del servei d'ajuda a domicili.
- Les funcions i tasques de caràcter, exclusivament, sanitari que requereixen una especialització, com per exemple:
  - Control de la pressió arterial.
  - Posar injeccions.
  - Posar i treure sondes.
  - Tractament de llagues i escares.
  - Subministrament de medicació que necessiti cert grau d'especialització.

- Ajudar la persona usuària a la realització d'exercicis de rehabilitació.
- En cas de l'existència de despeses de desplaçament durant la prestació del servei, aquestes aniran a càrrec de la persona usuària.
- Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei on que posin en perill la seva seguretat i salut, de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

## **B) SAD SOCIOEDUCATIU D'AJUT A DOMICILI PER A INFÀNCIA/FAMÍLIES**

Tasques de suport a la infància i família encaminades a ajudar que la família i l'infant adquireixi els hàbits i rutines de la vida diària, proporcionant les pautes educatives necessàries i actuant com estimulador de la dinàmica familiar, sempre en col·laboració amb les persones progenitores i/o tutores.

### **Tasques:**

#### Atenció als infants

- Ajut per llevar, rentar, vestir i preparar l'esmorzar, així com allò necessari per assistir a l'escola.
- Ajudar a crear hàbits d'higiene personal i d'atenció als fills/es.
- Ajudar a crear hàbits alimentaris per garantir una bona alimentació.
- Ajudar a crear un clima favorable en el desenvolupament del nen/a.
- Acompanyament a l'escola (si l'acompanya la TF sense progenitor, es necessari prèviament que les persones progenitores i/o tutores signin una autorització).
- Potenciar la participació de l'infant en activitats de lleure i de relació amb l'entorn.
- Suport a l'escolaritat (assegurar l'assistència a l'escola), orientació i organització dels deures, entre d'altres tasques que es creguin necessaris per a una bona escolarització.
- Observar per detectar possibles símptomes de negligència, descurança i situacions de risc de menors.

#### Suport les persones progenitores i/o tutores

- Possibilitar als adults responsables dels infants eines per a l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que els permeti un major grau d'autonomia.
- Suport a les persones progenitores i/o tutores en relació a la prevenció de la salut: seguiment mèdic, vacunes, dietes alimentàries adequades, entre d'altres.
- Ajut a l'administració de l'economia de la llar.
- Supervisar l'organització de la llar: ordre de la llar, orientació en la compra, preparació d'àpats, entre d'altres que es creguin necessaris.
- Implicar a les famílies en l'activitat quotidiana i ajudar-los a assumir responsabilitats que li pertoquen.

### **C) SERVEI D'AUXILIAR DE LA LLAR**

Servei de neteja de la llar entès com un servei de suport, permanent o transitori, destinat a mantenir les condicions d'ordre, higiene i habitabilitat del domicili de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

Servei de neteja a domicili per a persones que presentin dependència i/o situacions de fragilitat, amb discapacitat i/o amb dificultats d'autonomia i mobilitat o persones amb necessitats socials i assistencials.

#### **Persones destinatàries:**

Persones que visquin soles o en parella i requereixin suport per les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD):

- Persones de 65 anys o més que requereixin suport per les activitats instrumentals de la vida diària per discapacitat o malaltia greu, sempre acreditant aquests supòsits.
- Persones que presentin situacions de fragilitat, amb discapacitat i/o dificultats d'autonomia i mobilitat o persones amb necessitats socials i assistencials.
- Persones que presentin un reconeixement del grau de dependència (LAPAD).

Es pot contemplar per a persones/famílies en seguiment als SSB amb infants a càrrec que compleixen els requisits per ser beneficiàries del servei d'ajuda a domicili i/o que necessiten específicament aquest servei i existència de Pla de Treball.

De forma general, es facilitarà el servei de neteja del domicili en grups de 2 hores durant un mínim de 2 hores a un màxim de 8 hores al mes per unitat familiar, sempre en funció de les necessitats detectades i amb un màxim de 10 hores, si les dues persones del domicili tenen dependència i/o discapacitat greu, sempre en funció de les necessitats detectades, de les hores disponibles de servei i del Pla d'Atenció Social Individual (PASI).

#### **Tasques:**

##### Auxiliar de la llar

- Escombrar i treure la pols.
- Neteja de vidres, rajoles i mampares.
- Neteja de portes i finestres.
- Fregar el terra, tot retirant petit mobiliari (si es pot).
- Neteja del bany.
- Neteja de la cuina i estris.
- Rentat, estendre, planxat i cura de la roba.
- Neteja espais exteriors: només balcons.
- Organització de la recollida selectiva d'escombraries.

La persona/famílies destinatàries caldrà que disposin d'estrís i productes de neteja per a què es pugui dur a terme el servei pactat.

**Queden excloses les següents tasques del servei d'auxiliar de la llar:**

- Les tasques de neteja de patis exteriors, jardins, porxos i zones comunitàries o veïnals, tals com escales, patis de la comunitat o altres no proposades en el pla de treball.
- Activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament.
- Activitats que suposin neteges de xoc o neteges puntuals per obres.
  - Tasques de neteja d'espais d'ús exclusiu de membres de la família o persones que conviugin al mateix domicili i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAUX.

**D) SERVEI D'AJUDES TÈCNiques**

El servei d'ajudes tècniques és, generalment, complementari amb els altres serveis d'atenció a domicili i consisteix en la gestió del préstec temporal de material tècnic (grues per mobilització, etc.) adreçat a persones amb un elevat nivell de dependència física que requereixin les ajudes tècniques per facilitar la mobilitat i les transferències.

**4. ORGANITZACIO DEL SERVEI**

**Temporalitat dels serveis:**

És molt important establir una temporalitat del cas i pactar-la amb la persona o família. Aquest tipus de serveis es modifiquen constantment pel propi perfil dels usuaris, per tant, serà necessari especificar si es tracta d'un cas crònic o és puntual i caldrà preveure la continuació o modificació del mateix.

**Intensitat horària del servei:**

De forma genèrica, la intensitat horària del servei serà de com a màxim 50 minuts. En cas de parelles i/o persones convivents en què ambdues precisen del servei el màxim d'hores a prestar serà d'1 hora i 30 minuts diàries, dels quals 10 minuts seran per desplaçaments entre domicilis.

Per a casos del Servei d'Atenció Domiciliària de caire social, la intensitat del servei vindrà determinada per la valoració efectuada pels serveis socials de l'ens local, segons les necessitats detectades, el Pla d'Atenció Social Individual i les hores disponibles del servei.

Per a casos del Servei d'Atenció Domiciliària de Dependència, la intensitat del servei vindrà establerta en el propi Programa Individual d'Atenció (PIA), les necessitats detectades, el Pla d'Atenció Social Individual i les hores disponibles del servei.

S'hauran de realitzar totes les hores pactades mensuals que disposa la persona usuària del servei d'auxiliar de la llar. Correspon a l'empresa adjudicatària la planificació d'aquestes hores en el mes en curs.

L'empresa concessionària ha de poder oferir el servei en caps de setmana. Tot i així, aquest servei es considera excepcional, però l'assignació d'aquest servei es basarà en criteris tècnics dels propis serveis socials de l'ens local. Els serveis en caps de setmana es destinaran a aquells casos en què la persona usuària no tingui xarxa de suport familiar. L'objectiu de poder oferir aquest servei aquests dies de la setmana és poder mantenir al domicili a la persona usuària i evitar al màxim la seva institucionalització.

Excepcionalment, es poden preveure altres tipus d'intensitat horària.

### **Programació, presentació al domicili i inici del servei:**

#### ***Programació***

- L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la programació i la presentació del servei.
- La presentació del servei per part de l'empresa adjudicatària, s'haurà de programar en un termini màxim de 5 dies laborables des de la rebuda de la sol·licitud d'alta per part dels SSB.
- En els casos que el servei vagi vinculat a l'assistència a una altra recurs (escola, centre de dia, entre d'altres), l'horari sol·licitat és d'obligatori compliment.
- En el cas que en la sol·licitud d'alta s'expressi que en la presentació hi ha de ser present la professional referent del Serveis socials municipals, en la visita a domicili de presentació, hi serà present la professional referent de Serveis socials, la coordinadora tècnica de l'empresa i la professional d'atenció a domicili (PAD).
- En el cas que estigui implementat el model SAD Proximitat, des de l'empresa adjudicatària realitzaran una visita a domicili prèvia a la programació del servei.

#### ***Presentació al domicili***

- La presentació del servei i la signatura del pacte de prestació de servei es realitzaran abans de l'inici del servei.
- La presentació es realitzarà en el domicili de la persona usuària i/o família, amb la presència, com a mínim, de la coordinadora tècnica i la PAD. En la visita domiciliària de presentació, caldrà informar de:
  - Presentació de la coordinadora tècnica referent de l'empresa adjudicatària.
  - Presentació de la PAD.
  - Telèfons de contacte de l'empresa, tant en horari laboral, com en horari no laboral.
  - Nombre d'hores assignades i horari de prestació del servei.
  - Explicació i signatura del Pacte de prestació del servei.
  - Lliurament de documentació i explicació del sistema de control de presència.

- Lliurament i explicació del document de Condicions dels servei, fent especial èmfasi:
  - Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei.
  - Procediment de queixes i suggeriments.
  - Termini mínim per comunicar les absències.
- Lliurament de tota aquella documentació que es consideri imprescindible per al bon funcionament del servei en qüestió.
- Per poder iniciar el servei serà imprescindible haver signat el pacte de prestació entre la persona usuària, la referent de Serveis Socials i/o coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària i la PAD.
- La signatura del pacte de prestació, llevat que els SSB municipals manifestin el contrari, sempre aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- En casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del pacte, que s'haurà de fer en el termini màxim de quinze dies.

#### ***Inici i realització del servei***

- Els serveis valorats com a ordinaris s'han d'iniciar en el termini màxim de 7 dies naturals des de la sol·licitud d'alta del servei rebuda per part de l'empresa adjudicatària.
- En situacions valorades com urgents, el termini màxim per iniciar els serveis és de 24h, i en les situacions valorades com a prioritàries, el termini màxim per iniciar el servei és de 72h.
- L'empresa adjudicatària, en el termini màxim de 15 dies, haurà de realitzar un seguiment del servei iniciat amb la persona usuària per tal d'explorar el grau de satisfacció i per resoldre possibles dubtes que puguin haver sorgit i fer-ne retorn als SSB.

#### **Canvis en els serveis:**

Les substitucions del personal adscrit als serveis o canvis d'horaris en l'atenció a proposta de l'empresa adjudicatària hauran de ser mínims. Sempre hauran de ser amb causa justificada, amb notificació a la persona usuària i/o família, als quals se'ls informará dels motius que originen el canvi. Aquesta comunicació dels canvis es pot realitzar de manera telefònica, sempre anotant aquestes accions al software de gestió per a posteriors consultes.

Aquests canvis en el servei han de vetllar per a que no suposin un greuge per la persona usuària i així evitar queixes relatives al canvi de personal per part de les persones usuàries cap al servei.



### **Suspensió temporal del servei:**

La prestació del servei es suspèn timeralment per alguna de les causes següents:

- Modificació temporal de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- Per no poder portar a terme el servei per causes alienes a la concessionària.
- En aquells casos que el servei no sigui avisat amb una antelació de 8 hores de forma reiterada (tres cops en un mes) i sense causa que justifiqui la situació per part de la persona usuària.
- Incompliment reiterat per la persona usuària d'alguns dels seus deures i/o acords de la prestació del servei.
- Situació de risc greu per a la integritat física de la professional d'atenció directa que realitza el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill, i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.
- Per qualsevol altra causa que dificulti o impedeixi temporalment el normal funcionament del servei.

### **Baixa puntual:**

Serà baixa puntual una visita al metge planificada o una absència del domicili per altres motius. La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient, que s'estima en 8 hores. L'empresa registrarà i comunicarà aquesta incidència.

- Si el servei no és avisat amb una antelació de 8 hores, les hores podran seran facturades per l'empresa com si fossin realitzades, però caldrà que ho especifiquin a l'Ajuntament, tant de manera telemàtica com especificant aquesta informació en l'albarà mensual, perquè des de l'ens local es puguin realitzar les gestions oportunes amb l'usuari/ària del servei.

### **Baixa temporal:**

Les baixes temporals poden esdevenir de 2 tipus diferents:

- Baixes temporals d' 1 a 5 dies naturals justificades per part de la persona usuària: suposen la reserva d'hores a fi i efecte de garantir que quan la persona usuària retorni al domicili disposi del mateix servei que tenia. Les hores no realitzades degut a la baixa temporal justificada no es podran facturar per part de l'empresa.
- Quan les interrupcions del servei siguin superiors a 5 dies naturals, es realitzarà baixa temporal d'ofici per l'empresa, fet que implica que la persona usuària del servei resti en actiu, però que no existeix reserva del servei, i l'empresa no produirà facturació. Caldrà que la persona usuària i/o familiar de referència comuniqui a l'empresa la reactivació del servei, que es produirà en un termini de 3 a 5 dies. Aquest es restablirà amb la disponibilitat horària que existeixi en aquell moment,

intentant, però, mantenir l'horari inicial.

### **Baixa definitiva:**

La baixa definitiva pot tenir lloc per alguna de les següents causes:

- Quan la baixa temporal del servei sigui superior a 2 mesos: en aquests casos, l'empresa comunicarà a SSB de l'ens local que porten més de 2 mesos de baixa temporal. Des de l'ens local es posarà en contacte amb la persona usuària i/o familiar de referència per tal de procedir a la tramitació de la baixa definitiva.
- Voluntat lliure i conscientment manifestada de la persona usuària, del seu familiar de referència i/o del seu representant legal.
- Finalització del temps pactat de servei inicial, per a serveis en què hi havia una temporalitat fixada.
- Assignació a les persones usuàries d'un recurs assistencial diferent.
- Defunció de la persona usuària.
- Decisió per part de la referent dels SSB de l'ens local pel fet d'haver assolit els objectius del pla de treball, o bé per deixar de reunir els requisits establerts per a gaudir del servei, o bé per incompliment greu i reiterat de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració, deures i/o acords contractuals.
- Canvi de municipi de residència i/o empadronament de l'usuari.
- Ocultació o falsedat comprovada i manifesta en les dades facilitades amb objecte de valoració de la necessitat i per a la concessió del servei.
- Modificació permanent de les circumstàncies que donaren origen a la concessió de la prestació del servei.
- Situació de risc greu per a la integritat física de la professional d'atenció directa que realitza el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill, i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.
- Per qualsevol altra causa que impossibiliti el normal funcionament del servei.

Quan la baixa definitiva no es produeixi de manera d'ofici des dels Serveis Socials de l'ens local, la persona usuària, familiar de referència i/o representant legal haurà de comunicar via instància a l'Ajuntament els motius pels quals sol·liciten la baixa definitiva del servei.

### **Incidències:**

Serà obligatori per part de l'empresa adjudicatària comunicar als SSB de qualsevol alteració, conflicte i incidència que es produeixi en el desenvolupament dels serveis. Les incidències urgents caldrà comunicar-les d'immediat, mentre que les ordinàries en el termini màxim de 24h. Els SSB determinaran quins situacions es consideren urgents i quines ordinàries.

En cas que les persones usuàries realitzin queixes, suggeriments o reclamacions, des de l'empresa adjudicatària s'iniciaran els seus protocols de tractament específic de queixes i

informaran als SSB.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una aplicació informàtica de gestió que contindrà tota la informació relativa al seguiment de cadascun dels casos, així com qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi durant el desenvolupament del servei.

L'accés i consulta a l'aplicació per part de Serveis socials ha de ser suficient, per tal que es tingui coneixement de les situacions ordinàries.

L'empresa adjudicatària enviarà un llistat setmanal amb les incidències en els serveis actius o aquells que han causat baixa aquella setmana.

### **Modificacions i anul·lacions en el serveis:**

En les modificacions i anul·lacions comunicades del servei que no impliquin un canvi en el còmput total d'hores assignades (hores mensuals), l'empresa adjudicatària mirarà de canviar i/o ajustar l'horari del servei i poder prestar-lo.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar i advertir a la persona usuària que el servei anul·lat amb un termini inferior a 12h es considerarà un servei prestat a tots els efectes i comportarà el pagament del preu públic, cas que la persona usuària n'estigui obligada.

L'empresa adjudicatària podrà presentar als Serveis socials propostes de modificació d'intensitats del servei si detecta canvis en les circumstàncies de la persona que així ho requereixin.

## **5. GESTIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI**

L'Ajuntament de Santpedor, com a administració pública, és la responsable del servei, i ha de garantir la qualitat i l'eficàcia del servei, d'acord amb el que preveu la normativa vigent en matèria de serveis socials i de règim local.

En aquest cas, el Servei d'Atenció Domiciliària municipal es gestionarà de forma indirecta.

El que es busca amb l'externalització del servei és l'eficàcia i l'eficiència en la gestió dels recursos públics, on la part de PROVISIÓ del servei (l'acollida, el diagnòstic i l'assignació del servei) es deixa en l'àmbit públic i on la GESTIÓ DEL CAS (producció i prestació del servei, gestió de baixes, entre d'altres) es deixa en mans de l'operador extern i es vol garantir els valors de qualitat, continuïtat, accessibilitat i atenció a les necessitats específiques dels usuaris i usuàries del servei.

Les funcions de coordinació, seguiment, supervisió i avaluació global del servei, correspon a l'ens local i persona en qui delegui, mitjançant uns protocols de seguiment i control

establerts.

El/la professional que gestiona i coordina el Servei d'Atenció Domiciliària és el/la treballador/a social assignat, essent l'educador/a social qui col·labora en els casos d'infància.

En la prestació de serveis d'atenció domiciliària, a més a més, s'hauran de garantir el compliment dels requisits d'acreditació oficial d'acord amb la normativa vigent.

Dintre del Pla d'Atenció Social Individual (PASI), es definiran per escrit els objectius i el tipus d'intervenció amb l'usuari/ària, tenint en compte les seves capacitats i competències, així com els deures i responsabilitats de les parts implicades.

L'empresa organitzarà i garantirà el servei, d'acord amb els criteris establerts en la prescripció i el pacte de prestació. El personal d'atenció directa (PAD) desenvoluparan les tasques segons els acords establerts entre la persona usuària i els Serveis Socials.

## **6. QUALITAT DEL SERVEI**

En el títol VIII de la Llei 12/2007 s'indica que la qualitat dels serveis socials és un principi rector del Sistema de serveis socials i un dret dels usuaris.

Les normes sobre qualitat s'apliquen a la iniciativa pública i privada en matèria de serveis socials i hi estan obligades les administracions competents, les entitats d'iniciativa privada, els professionals i els proveïdors de serveis socials.

El Pla de Qualitat de Serveis Socials de Catalunya (PQSSC) és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació de criteris de qualitat. En el marc del desplegament del PQSSC, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha fixat les línies prioritàries d'acció per tal de desenvolupar uns serveis de qualitat, orientats al ciutadà, àgils i eficients.

Alguns dels estàndards tècnics són:

- Cartera de serveis (compromisos, procediments, temps d'espera, entre d'altres).
- Sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part dels usuaris.
- Sistema de gestió de les queixes, suggeriments i reclamacions.
- Sistema de gestió de la qualitat.
- Formació dels professionals quan a la millora de la qualitat.
- Espais de supervisió i/o reflexió ètica i innovació.

L'ens local ha de garantir un eficient seguiment del servei i avaluació de la qualitat, tant per si mateix com per a aconseguir els objectius de qualitat establerts.

L' Ajuntament de Santpedor estableix que l'adjudicatari realitzi, implanti i presenti en la licitació un Pla de Qualitat del Servei, en base el Pla de Qualitat de Serveis Socials de Catalunya, que té com a objectiu principal, primordial i bàsic, i com a punt de partida cap al qual han de convergir tots els esforços en la gestió i prestació serveis d'atenció domiciliària per part de l'ens local:

- a) aconseguir un adequat nivell d'eficiència en l'assignació de recursos.
- b) aconseguir un adequat nivell de compliment dels serveis planificats.
- c) aconseguir un reduït nivell d'incidències i una ràpida resolució de les mateixes.
- d) aconseguir un adequat nivell de qualitat en la prestació dels serveis.

### **Pla de Qualitat:**

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

#### Estàndards de qualitat

- Posar-se en contacte amb la persona usuària i/o familiars de referència en el termini màxim de 48 hores naturals, a partir de la recepció de la derivació de la sol·licitud d'alta al servei.
- Terminis d'inici del servei (ordinaris 7 dies naturals, prioritaris 72 hores i urgents 24 hores)
- Visites de presentació del servei amb l'assistència de la Coordinadora tècnica i la PAD del 100% dels casos.
- Trucada de seguiment dels serveis iniciats per part de la Coordinadora tècnica en el termini de 15 dies des de l'inici del servei als 100% dels casos.
- Realització del 100% dels seguiments, tal i com s'estableix als plecs.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments, per escrit, en un termini de 7 dies.
- La rotació mensual de la plantilla no pot superar el 2%.
- No haver-hi persones usuàries ateses per més de 2 professionals (PAD) durant el mateix mes, a excepció d'aquells casos en que des de SSB s'ha indicat que el servei s'ha de realitzar amb dues professionals.
- Els serveis iniciats amb 15 minuts de retard no poden ser superiors a un 2%.
- Els serveis amb durada inferior a la pactada, no poden ser superior a un 2%.
- Comunicació del 100% de les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, així com la solució adoptada, per correu electrònic, a les persones referents dels serveis socials bàsics de l'ens local.
- Comunicar i donar resposta de les queixes que ha rebut a través de la persona usuària o dels professionals municipals en un termini màxim de 10 dies.
- Elaborar un informe social sobre la situació de la persona usuària. En el contingut d'aquest informe s'han d'haver passat instruments de valoració de la situació, com escales de valoració social (Valoració Geriàtrica Integral (VGI TSO), Escala Zarit de

sobrecàrrega del cuidador, Escala de valoració sociofamiliar de Gijón, Escala de recolzament social percebut; OSLO 3, Escala de Soledat social Este II, entre d'altres instruments que es considerin d'utilitat per a conèixer el risc i la vulnerabilitat de la persona usuària) per tal de fer un correcte seguiment de la situació de la persona i si es troba en una situació de vulnerabilitat. Aquest informe ha d'estar a disposició dels serveis socials bàsics en un termini de 30 dies des de l'inici del servei.

- Formació específica per les treballadores del servei per cada lloc de treball.

### **Protocols:**

- L'empresa ha de comptar amb protocols generals i ha de declarar que els té en el moment de la licitació:
  - Protocol d'inici de presentació i inici del servei.
  - Protocol de seguiment de les persones usuàries.
  - Protocol de no obertura de porta, tot especificant els circuits establerts en cada situació i les actuacions a realitzar (quan s'activarà el protocol, a quines persones es trucarà, es trucarà al servei de teleassistència, a quins serveis es trucarà, quan s'informarà a la policia local, etc.).
  - Protocol de custòdia de claus.
  - Protocol comunicació i gestió d'incidències.
  - Protocol de gestió de queixes i suggeriments.
  - Protocol de prevenció, detecció i d'actuació davant de situacions de maltractaments a les persones usuàries (protocol adaptat i d'acord amb els criteris de la guia local per fer front als maltractament de les persones grans del Consell Comarcal del Bages).
  - Protocol de detecció, comunicació i intervenció de situacions de risc.
  - Protocol de valoració i cessió ajudes tècniques.
  - Protocol de procediment en situació de vaga.
  - Protocol de procediment de 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 recollida a la llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.
- L'empresa ha de comptar amb procediments d'actuació i ha de declarar que els té en el moment de la licitació:
  - Recolzament en la higiene i cura personal de l'usuari/ària.
  - Resolució de conflictes i actuació davant de situacions de risc.
  - Cura i control de l'alimentació.
  - Cura de la salut i control de la medicació.
  - Mobilització i transferències dintre de la llar.
  - Manteniment de l'ordre i la neteja de la llar.

- Neteja i ordre quotidià de l'habitatge.
- Gestió de petites comptes i maneig dels diners.
- Atenció socioeducativa d'acompanyament fora de la llar.
- D'altres que es considerin necessaris per al correcte desenvolupament del servei.

Tant els protocols generals com els procediments d'actuació es poden requerir a l'empresa licitadora en qualsevol moment per part de l'Ajuntament. A part, aquests es podran modificar a instància del personal tècnic de serveis socials bàsics de l'ens local per adaptar-los a la realitat local i per a millorar el Servei d'Atenció Domiciliària.

L'empresa declara que coneix la Guia Local per fer front als maltractaments de les persones grans del Bages.

## **7. PERSONAL**

Aspectes generals en relació al personal:

- El Servei d'Ajuda a Domicili requereix la intervenció de professionals polivalents del camp social per a la intervenció directa de l'atenció integral de la persona usuària, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.
- La intervenció pot estar dirigida a qualsevol grup d'edat i a diverses problemàtiques.
- Es requereix la qualificació i les competències professionals necessàries per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació del servei.
- Els professionals d'atenció personal i d'acompanyament hauran d'estar en possessió de la titulació de "Treballador/a familiar" reconeguts per al Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mig definit com a "Tècnic d'atenció sociosanitària" o el d'Auxiliar "d'ajuda a domicili" definit.
- Les persones que realitzin l'atenció a domicili única i exclusivament dirigida a persones majors, haurien d'estar en possessió de la titulació d'Auxiliar de Geriatria reconegut per la Generalitat de Catalunya.
- Els auxiliars de neteja a domicili participaran en la prestació del servei de neteja i hauran de tenir, com a mínim, el certificat d'escolaritat o equivalent i formació específica per poder prestar el servei amb la màxim qualitat, tenint en compte les característiques de la població destinatària.
- El personal emmarcat en aquest servei realitzarà amb professionalitat i iniciativa, sota la supervisió de la coordinació, la intervenció directa a l'usuari/ària en el domicili.
- L'empresa aportarà el personal necessari per a la realització del contracte i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria, tenint en compte els requeriments en matèria de formació, certificacions i acreditacions professionals, experiència laboral en similar lloc de treball i població destinatària.
- Que l'empresa coneix i forma al seu personal sobre codi deontològic del treball domiciliari.
- Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes de l'empresa

adjudicatària, sense que entre el treballador i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

- En cap cas, es podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que estiguin atenent a nivell municipal.
- El personal ha de tenir tot el material i logística necessària per a poder fer la seva feina.
- En cas de fer-se hores extres, aquestes s'hauran de pagar a les persones treballadores.

L'adjudicatari haurà de seguir les següents **obligacions** pel que respecta al personal d'atenció directa al domicili:

- Previ a l'inici de l'execució del contracte, l'empresa haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Durant la vigència del contracte, qualsevol alta, substitució o modificació de personal haurà de comunicar-se a l'ajuntament.
- Cada treballador/a ha de tenir el seu calendari on s'estableixen els dies festius, les vacances, la jornada i la franja horària.
- Planificar al màxim les absències per ajudar a la cobertura dels serveis amb altres companys/es o, si és necessari, amb suplències.
- L'adjudicatari haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei i garantir així l'estabilitat en l'ocupació per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries i garantir una continuïtat, qualitat del servei i atenció a les necessitats de les persones usuàries.
- L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i haurà de vetllar perquè els professionals adscrits tinguin coneixement de l'entorn suficient.
- El personal que l'adjudicatari destini a la prestació del servei haurà d'acreditar la titulació dels professionals d'atenció directa, la qual ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya.
- L'adjudicatari coneix, informa i forma als seus treballadors de la Prevenció de Riscos Laborals generals i específics del lloc de treball per evitar riscos associats al lloc de treball i adopta les mesures preventives oportunes al seu càrrec, així com facilitar al seu personal tots els EPIS que siguin necessaris per a desenvolupar de manera correcta i segura la seva tasca professional.
- L'adjudicatari coneix i està al corrent de la normativa actual sobre l'evitació de la propagació i les mesures de protecció i d'actuació per als professionals del servei d'atenció a domicili (SAD) per la COVID-19, que es publiquen des de la Generalitat de Catalunya.
- L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades per l'entitat adjudicatària. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.



- Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'adjudicatari no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària.
- En cas de malaltia, el termini màxim de substitució serà de 24h. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades de l'usuari/a tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'adjudicatari també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a l'usuari/a afectat/da i als tècnics municipals per evitar negligències en la prestació del servei.
- Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'entitat comunicarà anualment a l'Ajuntament el pla formatiu previst adreçat als seus professionals, així com els sistemes de supervisió de l'empresa. Es demana a l'empresa concessionària que un cop realitzada la formació corresponent, comuniqui a l'Ajuntament el resultat d'aquesta, com les assistències realitzades per part de les persones treballadores. També es demana que es comuniqui a l'Ajuntament les hores i assistències a les supervisions i coordinacions.
- El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu. Com a mínim, s'hauran de realitzar 20h. de formació anual per cada treballador/a. Des de l'ens local es podrà instar a l'empresa a realitzar formació sobre una temàtica en concret.
- L'empresa ha de prestar els serveis amb la continuïtat i la regularitat establerta, ha de respondre dels danys que es deriven del funcionament del servei i ha d'informar a l'administració del funcionament d'aquest.
- En cas de vacants, baixes i/o substitucions, l'empresa concessionària ha de contactar amb el servei d'inserció laboral municipal per facilitar l'accés al món laboral de persones en procés de recerca de feina.
- Prestar el suport personal i psicològic necessari en cas que el treballador hagi patit situacions violentes en el domicili.

## **8. MESURES EN CAS DE VAGA**

En cas de vaga legal, l'Autoritat laboral decreta els serveis mínims en cas de vaga i, posteriorment, l'Ajuntament determina els serveis necessaris i imprescindibles comunicant els noms dels usuaris/àries i la franja horària en què s'han de prestar els serveis.

## **9. SEGUIMENT I COORDINACIO DEL SERVEI**

### **a. Funcions de l'ens local:**

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els criteris d'accés.
- Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats

i franges horàries òptimes de prestació.

- Fixació de preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei i recaptació.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'adjudicatari de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei, especificant la proposta horària.
- Seguiment del servei.
- L'ens local informará a les persones usuàries de les característiques del servei, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa del servei.
- Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, això com imposar les correccions pertinents.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball o manual de procediments que afectin a la prestació del servei.
- Per part de l'ens local es cedirà un espai, prèvia reserva realitzada als mateixos serveis socials bàsics de l'ens local amb una setmana d'antelació, per a dur a terme la coordinació mensual amb les treballadores familiars i les auxiliars de la llar.

**b. Funcions de l'entitat adjudicatària:**

- Recepció de la comanda i proposta acceptació i inici del servei.
- Compliment dels objectius establerts en el Pla de Treball i l'adequació amb les tasques encomanades, donant resposta a les necessitats dels usuaris.
- Fer la presentació inicial del servei al domicili de l'usuari/ària.
- Disposar d'instruments de gestió informàtica avançats per la gestió del servei (planificació, altes i baixes, gestió dels professionals, horaris d'atenció, incidències i queixes, entre d'altres).
- Donar accés als tècnics de referència de l'ens local les claus dels aplicatius de gestió del servei.
- Tenir actualitzat l'expedient de la persona usuària que ha de contenir elements de valoració, els problemes identificats, els objectius d'atenció, els indicadors d'avaluació, l'evolució així com totes les incidències que hagin pogut succeir al llarg de la prestació del servei.
- L'empresa concessionària disposarà d'un telèfon gratuït d'atenció directa 24h. de contacte per tal que es puguin atendre incidències que es produeixin en els domicilis.
- Garantir un suport de coordinació tècnica permanent als treballadors/es d'atenció directa que faciliti la comunicació de modificacions de serveis i de tasques a realitzar.
- Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre seguiment dels casos dins dels terminis establerts.
- Comunicar les incidències relatives al personal com són permisos, canvis, suplències i vacances a les persones usuàries.
- Implementar un Pla de Qualitat i Satisfacció del Servei, en base als estàndards de qualitat previstos en la Llei de Serveis Socials per aquesta prestació.
- Valorar l'entorn físic de la persona i assessorar sobre prevenció de riscos i eliminació de barreres arquitectòniques i productes de suport.
- Garantir els estàndards de qualitat del servei (apartat 6 *Qualitat* del servei).

- Disposar d'un espai per a la formació i per la supervisió tant grupals com individuals amb les treballadores familiars i auxiliars de neteja.

**c. Mitjans materials i de suport informàtic:**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a dur a terme la seva tasca. Degut a les característiques del municipi, en algun cas concret, l'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte la possibilitat d'haver de portar a terme serveis en zones rurals i aïllades del nucli urbà, fet que pot comportar haver de fer el desplaçament amb un vehicle.

Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

**1. Telèfon d'atenció a les persones usuàries (línia 900)**

L'empresa disposarà d'un telèfon gratuït d'atenció 24h. de contacte per tal de què personal tècnics de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis. L'empresa informarà a les persones sobre l'existència del telèfon i facilitarà tríptic informatiu i imant amb el telèfon per tal de què les persones usuàries en siguin coneixedores.

**2. Correu electrònic**

L'empresa disposarà d'una adreça de correu electrònic per facilitar a les persones usuàries i/o famílies la comunicació d'incidències.

**3. Sistema de control de presència**

L'empresa disposarà d'un sistema de control de la prestació del servei on consti, com a mínim, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització i el nom i cognoms de la professional d'atenció directa. El sistema ha d'incorporar una alerta en cas de retard de la professional d'atenció directa. Ha de poder ser de consulta en temps real per al personal tècnic de serveis socials bàsics de l'ens local.

**4. Dispositius mòbils**

Totes les professionals d'atenció directa hauran de disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti, com a mínim, rebre i realitzar trucades telefòniques per a poder fer gestions imprescindibles per a garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària, així com garantir la realització de les coordinacions i facilitar la informació del cas.

**5. Material fungible**

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el material fungible i els equips de protecció individuals (EPIs) necessari per a la prestació del servei: guants d'un sol ús, 2 bates, esclops, mascaretes i altres, si és el cas. Especialment, estarà obligada a aportar aquells mitjans que s'especifiqui la Llei de prevenció de riscos laborals.

Tant en la documentació com en els mitjans que s'utilitzin per a la prestació del servei

s'utilitzarà sempre la capçalera oficial de l'Ajuntament (escut d'identificació) figurant en un marge la identificació de l'empresa adjudicatària del servei.

El cost que es derivi anirà càrrec de l'empresa adjudicatària.

## **6. Software de gestió**

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

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

- Tràmit de sol·licitud d'alta, baixa i modificació del servei, en què pugui quedar registre del tràmit realitzat (dia, hora i tècnica que ho realitza) i es pugui consultar.
- La identificació de la persona usuària del servei de forma immediata per nom i cognoms o pel document d'identitat.
- Persona cuidadora i/o familiar de referència.
- Objectius de pla de treball.
- Registres del seguiment del cas (incidències, coordinacions, altres qüestions rellevants).
- Trucades i/o visites al domicili per part de la coordinadora tècnica.
- Professionals d'atenció directa assignats i l'històric de canvi de professionals.
- Sistema de control de presència de les treballadores d'atenció directa, per a consulta en temps real.
- Programació de tasques.
- Quadrants d'horaris.
- Queixes i reclamacions.
- Consultes agregades i extracció d'informes individuals.
- Servei de missatgeria/alertes a nivell intern dins del software de gestió, per tal de poder enviar informació del cas des de serveis socials bàsics de l'ens local a l'empresa i a l'inrevés. I que aquests missatges/alertes que es generin, es puguin comunicar mitjançant missatge automàtic de correu electrònic. D'aquesta manera totes les actuacions i informació rellevant i de coordinació sobre el cas romanen vinculades al seu expedient.
- Extracció d'informes.

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal dels serveis socials bàsics de l'ens local, amb la finalitat de consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries i per a verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de la formació per utilitzar l'aplicació al personal designat de Serveis Socials i la gestió dels permisos d'accés.

L'empresa haurà de modificar i actualitzar el software de gestió segons les indicacions i

necessitats d'informació detectades per part del personal dels serveis socials bàsics de l'ens local.

El cost que es derivi anirà càrrec de l'empresa adjudicatària.

**d. Obligacions generals**

Serà obligatòria la subrogació del personal existent en el moment de l'adjudicació de l'actual entitat contractant.

L'empresa adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat estipulats en el contracte, i anirà incrementant el personal en cas d'ampliació del servei.

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Santpedor. Els/les treballadors/es no es consideraran personal municipal i no generaran cap tipus de dret front l'Ajuntament.

**e. Substitucions**

L'entitat adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat en el personal, i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances, o altres eventualitats (indisposicions, permisos, incapacitats permanents, permisos de maternitat, etc.)

En cas d'absència de la professional del servei (per baixa mèdica o d'altres) el termini per efectuar la substitució serà de 24 hores.

Quan es produeixi una substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà a la persona suplent la informació necessària del cas, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, que permeti que el servei es continuï prestant sense pèrdua de qualitat.

Per tal de minimitzar els efectes de canvis de professionals, l'empresa adjudicatària, en el moment d'assignar un servei, haurà de assignar-li una PAD referent i una PAD co-referent, que serà qui l'atendrà en el cas que la PAD referent no estigui disponible per prestar el servei.

**f. Roba de treball i equips de protecció individual:**

L'empresa adjudicatària lliurarà a cada treballador/a, com a protecció, roba de treball que es renovarà cada 12 mesos i que consistirà en dues bates o dues bruses i pantalons apropiats per a realitzar la seva tasca.

Els/Les treballadors/es han de disposar de guants, guants especials i mascaretes, o qualsevol altre material de protecció, per tal de desenvolupar les tasques al domicili de les persones beneficiàries. Així com qualsevol equip de protecció individual (EPI) que es pugui requerir segons la situació sanitària del moment.

També s'hauran de facilitar tots aquells equip de protecció individual (EPI) que es contemplin en les mesures de protecció i d'actuació per als professionals del servei d'atenció a domicili (SAD) per la COVID-19, que es publiquen des de la Generalitat de Catalunya.

Caldrà que a l'uniforme hi figuri el logotip de l'ajuntament i de l'empresa adjudicatària.

Tot el material d'identificació i de difusió requerirà del vistiplau municipal.

El cost que es derivi anirà càrrec de l'empresa adjudicatària.

**g. Identificació:**

L'adjudicatari facilitarà al personal una targeta identificativa per acreditar, davant les persones usuàries i terceres persones, la prestació dels serveis d'atenció domiciliària on consti el nom i cognom, la categoria i els logos de l'empresa i l'Ajuntament.

Tot el material d'identificació i de difusió requerirà del vistiplau municipal.

El cost que es derivi anirà càrrec de l'empresa adjudicatària.

**h. Incidències:**

Caldrà que es disposi d'un protocol de comunicació i gestió d'incidències.

Sempre caldrà enregistrar les incidències al software de gestió informàtic disponible, indicant de forma prescriptiva:

- Descripció de la incidència.
- Canal de detecció.
- Classificació de la gravetat de la mateixa.
- Anàlisi i identificació de les possibles causes.
- Proposta de resolució definitiva (fonamentada).
- Concreció de les actuacions correctores de resolucions adoptades.

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal dels serveis socials bàsics de l'ens local, amb la finalitat de consultar les incidències detectades, així com extreure'n l'informe sobre aquesta mateixa.

## **10. SALUT LABORAL**

De conformitat amb el disposat en la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, el personal té dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball. El citat dret suposa l'existència d'un correlatiu deure de l'empresa en la protecció del personal al

seu servei enfront dels riscos laborals.

En compliment del deure de protecció, l'empresa garantirà la seguretat i la salut del personal al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el treball.

Igualment, l'empresa està obligada a garantir una formació teòrica i pràctica suficient i adequada en matèria preventiva, igual que quan es produeixin canvis d'activitats, tasques o s'introdueixin noves tecnologies o canvis de lloc de treball, al personal.

Correspon a cada treballador/a vetllar, en el compliment de les mesures de prevenció que en cada cas siguin adoptades.

Els riscos venen determinats per l'avaluació del lloc de treball, essent el servei de prevenció de cada empresa qui determina els EPI's necessaris en cada situació, en base les normatives vigents en cada moment.

L'ens local també podrà instar a l'empresa adjudicatària que lliuri qualsevol altre equip de protecció individual que es consideri necessari i imprescindible per a la realització del servei, en funció de la situació sanitària del moment.

Des de l'empresa adjudicatària s'haurà de comunicar qualsevol canvi en els seus protocols de riscos laborals i procediments de treball.

Quan un servei no compleixi els mínims de seguretat i salut caldrà informar a l'Ajuntament i determinar les accions a realitzar per garantir els mínims de seguretat i salut. Fins que no es compleixin aquestes condicions no podrà tornar a intervenir el personal d'atenció directa.

## **11. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI/A DEL SERVEI I L'AJUNTAMENT**

### **Coordinació de la gestió del servei:**

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

L'adjudicatari/a designarà un interlocutor per a la coordinació de gestió del servei davant el responsable de l'ens local que es designi a tal efecte.

El professional adscrit caldrà que disposi de la titulació de Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/a Especialista en Atenció Sociosanitària, Treballador/a familiar, Auxiliari d'ajuda a domicili).

La coordinació de gestió es reunirà, com a mínim, 1 cop a l'any. Aquesta reunió, si s'escau, podrà ser telemàtica.

Les funcions de la coordinació de gestió de l'empresa adjudicatària:

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris/àries com dels treballadors/es.
- Realitzar facturació i albarans.
- Realitzar el control d'hores.
- Informar als serveis socials bàsics de l'ens local de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no, entre d'altres.
- Traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.
- Assegurar la comunicació amb l'ens local titular del servei.
- Assegurar l'aplicació de procediments que realitzi l'Ajuntament en l'organització i prestació dels serveis.
- Implementar un Pla de Qualitat, en base als estàndards de qualitat previstos en la Llei de Serveis Socials per aquesta prestació.
- Anualment, i abans del 31 de març de l'any següent, presentar una memòria general del servei prestat.
- Durant el primer trimestre de cada any, l'empresa adjudicatària sol·licitarà reunió anual per a la coordinació de la gestió del servei amb l'Ajuntament de Santpedor, així com aixecarà acta de la mateixa i aquesta s'enviarà a l'Ajuntament per a la seva posterior validació.
- L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats i a omplir els formularis que li indiqui l'ens local.

### **Coordinació tècnica del servei:**

Realitza la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/as i realitza el suport tècnic als treballadors/es familiars i auxiliars de la llar. Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

L'entitat adjudicatària designarà un coordinador/a tècnic per a la coordinació amb els tècnics de serveis socials referents de l'ens local.

El professional adscrit caldrà que disposi de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

La coordinació tècnica es reunirà mensualment amb els serveis socials bàsics de l'ens local. Aquestes reunions podran ser telemàtiques.

Les funcions del coordinador/a tècnic són:

- Realitzar visites domiciliàries per presentar la treballadora familiar o auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i



valoració dels serveis prestats als usuaris.

- Informar a la persona usuària de les característiques del servei.
- Fer signar l'acceptació de les condicions de prestació del servei d'atenció domiciliària municipal per part de la persona usuària.
- Realitzar coordinacions tant grupals com individuals amb les treballadores familiars i auxiliars de neteja.
- Relacionar-se amb la família de l'usuari i el seu entorn per obtenir la màxima informació.
- Realitzar reunions de coordinació amb el/la tècnica de serveis socials designada per l'Ajuntament.
- Emplenar i revisar el pacte de servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la seva avaluació.
- Resolució d'incidències tècniques.
- Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/a que farà el servei.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- Realitzar l'Estudi en Profunditat de la situació, tot passant instruments de valoració per a determinar la situació de risc i vulnerabilitat de la persona usuària. Els resultats del mateix cal comunicar-los als serveis socials bàsics de l'ens local pels mitjans acordats.
- Comunicar a la persona tècnica referent de l'ens local les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social.
- Elaboració de propostes de préstec d'ajudes tècniques, determinades en el Plec, per evitar situacions de risc en l'entorn i facilitar l'atenció de les persona dependent en el domicili per part dels seus familiars i/o persones de referència, així com per a facilitar la realització del servei i la salut laboral dels treballadors/es. Les propostes de préstec d'ajudes tècniques, determinades en el Plec, també poden venir provinents per part de l'ens local.
- Verificar que les condicions de prestació del servei no suposen un risc per la PAD.
- Valorar la necessitat de custòdia de claus i signar l'autorització de cessió de claus per part de l'empresa adjudicatària i la persona usuària, amb el vist i plau de l'Ajuntament.
- Valorar l'entorn físic de la persona i assessorar sobre prevenció de riscos i eliminació de barreres arquitectòniques i productes de suport.
- Fer propostes sobre canvis d'intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili en base a l'avaluació continuada de la persona usuària.
- Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/a tècnic/a.
- Gestionar les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social i realitzar informes socials dels casos i altres documents relacionats.

### **Coordinació a nivell directiu:**

L'entitat adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre davant el responsable de l'Ajuntament per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.

Aquesta coordinació es podrà fer en qualsevol moment a petició d'ambdues de les parts i, per part de l'Ajuntament, la comissió assistent estarà formada per l'Alcalde o persona a qui delegui, la Regidor/a d'Acció Social, el tècnic/a referent de la gestió del servei i el Secretari/ària de l'ens local. Aquesta coordinació, si s'escau, podrà celebrar-se de manera telemàtica.

## **12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatari/a haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de Serveis Socials de l'Ajuntament de Santpedor que, a tots els efectes, seran considerades usuàries del servei municipal d'atenció domiciliària.

L'empresa adjudicatari/a i l'equip que presta l'atenció directa haurà d'afavorir una bona relació amb la persona, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona, i mantenint el secret professional.

L'equip d'atenció directa haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de Seguretat Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar les persones usuàries de qualsevol canvi en el servei, ja sigui d'horari, de personal d'atenció o de tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa (tant a l'entitat adjudicatària, com als Serveis socials).

Per poder iniciar un servei serà imprescindible la signatura d'un pacte de prestació del servei amb la persona usuària, llevat dels casos que requereixin una intervenció urgent. En aquest cas, la signatura del contracte caldrà efectuar-la com a màxim, en els 15 dies laborals següents.

El servei dins el domicili sempre es realitzarà amb la presència de la persona usuària.

El cost dels desplaçaments del / de la treballadora dels serveis d'acompanyament puntuals aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. El cost dels acompanyaments dins els serveis ordinaris aniran a càrrec de la persona usuària, o en darrera instància des de l'Ajuntament.

De forma extraordinària, i en situacions d'alta dependència, la persona usuària podrà autoritzar a l'empresa la cessió i la custòdia de claus, amb la conformitat de la referent del cas i el vistiplau d'aquest. L'autorització haurà de ser per escrit i signada. L'empresa adjudicatària serà la responsable de la custòdia de les esmentades claus.

En cap cas es facilitarà a les persones usuàries el números de telèfons personals de les treballadores d'atenció directa.

Les treballadores d'atenció directa, en cap cas podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que s'estiguin atenent a nivell municipal.

Està prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'empresa adjudicatària respondrà de les sostraccions de qualsevol material, objecte, valors o efectes de la persona usuària, en cas que hi hagi denúncia davant l'autoritat competent. L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es puguin produir per aquets fets.

### **13. RESPONSABILITAT**

L'empresa assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat.

L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

En cas que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, i la responsabilitat serà d'ambdues parts.

S'espera de l'empresa un correcte funcionament per a una atenció de qualitat a les persones durant el temps de concessió.

### **14. FACTURACIÓ DEL SERVEI**

Els SSB contracten a l'adjudicatari la realització d'una sèrie de tasques concretes a realitzar als domicilis de les persones usuàries per aconseguir els objectius establerts en el Pla d'Atenció Social Individual.

Mensualment, dins dels 4 primers dies hàbils de cada més, l'empresa adjudicatària presentarà l'albarà a la persona assignada per l'Ajuntament per la seva validació que es farà amb la màxim celeritat possible.

L'albarà es presentarà:

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom.
- Número d'identificació de la persona usuària del servei.
- Especificar el servei que disposa cada persona.
- Hores mensuals pactades de servei.
- Hores mensuals realitzades del servei.
- Observacions, on s'especificaran les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt (per exemple: casos d'anul·lació de serveis per causes voluntàries o involuntàries imputables a l'usuari quan aquest no ho hagi comunicat amb 8 hores d'antelació, entre d'altres.).
- Preu/hora del servei
- Total hores/preu

Quan s'envii la validació de l'albarà per part dels serveis socials bàsics de l'ens local, és quan l'empresa podrà presentar la factura a l'Ajuntament pels mitjans establerts.

## **15. PROTECCIÓ DE DADES**

L'adjudicatari està obligat a complir el Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades).

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.

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

La cessió temporal de les dades incloses en l'informe/fitxa dels usuaris del servei es realitza a l'empara de l'establert al Reglament General de Protecció de dades UE 2016/679 i l'art.11 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i per Llei 1/1982 de protecció civil dels drets fonamentals a l'honor, intimitat personal, familiar i a la pròpia imatge. L'esmentada cessió es fa únicament temporalment a fi de dur a terme la prestació del servei, tal i com s'estableix en el contracte de serveis signat per l'empresa.

Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que

constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones.

Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa.

L'empresa/organisme extern es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides un cop finalitzat el contracte vigent.

Un cop acabat el contracte, el contractista no guardarà còpia de les dades ni de la documentació de suport resultant de l'execució del contracte i les lliurarà a l'Ajuntament de Santpedor.

## **16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Santpedor.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Santpedor la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'Ajuntament de Santpedor indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatari.

## **17. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

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 sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

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

-Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:

- Fer la càrrega de les dades facilitades per l'adjudicatari sortint, en els seus propis

sistemes informàtics.

- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis dels usuaris.

-Quan finalitzi la vigència del contracte, l'adjudicatari sortint estarà obligat a respectar un període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs de casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini de 15 dies previst a l'inici de la nova prestació.

-En cas que l'aplicació informàtica no sigui la pròpia de l'ajuntament:

- Traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic.
- Traspassar tots els continguts dels expedients d'usuari –incloses la sol·licitud del servei, la programació actual, totes les incidències, els informes de seguiment – en un format estàndard (PDF).
- Traspassar per separat la programació de servei de tots els usuaris pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.

-Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica.

-Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.

-Acordar amb l'Ajuntament un procediment per efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sens perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitats exigits en el present plec.

## **18. AVALUACIÓ DEL SERVEI**

L'entitat adjudicatària presentarà una memòria anual que s'haurà de presentar per instància a l'Ajuntament amb data màxima 31 de març de l'any següent. La memòria anual inclourà, com a mínim, les següents dades:

- **Per tipologia de servei i per la totalitat de serveis (amb distinció d'edat, sexe i modalitat de servei):**
  - Nombre de persones usuàries ateses (distinció edat, sexe i modalitat de servei)
  - Nombre d'hores de serveis.
  - Tasques desenvolupades.

- Nombre de serveis realitzats.
  - Núm. de trucades de seguiment.
  - Informe de serveis valorats com de risc o vulnerabilitat social.
  - Llistat de baixes, altes, baixes temporals i reinicis de serveis, per modalitat de servei.
  - Registre del sistema de control de presència: puntualitat, retards, retards de més de 15 minuts, durada dels serveis.
  - Nombre de serveis iniciats urgents.
  - Temps mitjà entre el lliurament de la sol·licitud i l'inici del servei.
  - Nombre de serveis en què es disposa de custòdia de claus.
  - Núm. valoracions d'entorn efectuades.
- **Qualitat del servei**
- Resultats enquestes de satisfacció del servei per part dels usuaris del període.
  - Sistema aplicat de gestió de les queixes, suggeriments i reclamacions.
  - Formació dels professionals per a la millora de la qualitat (hores de formació per professional i contingut i número de persones assistents a aquestes).
  - Espais de supervisió i/o reflexió ètica i innovació aplicats i número de persones assistents a aquestes.
- **Per treballadores d'atenció personal i auxiliars de la llar:**
- Nombre de professionals a l'inici i al final del període.
  - Nombre de treballadores de baixa en el període.
  - Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
  - Percentatge de persones usuàries que han tingut un canvi de professional en un mes.
  - Percentatge de persones usuàries que han tingut dos canvis de professional en un mes.
  - Percentatge de persones usuàries que han tingut tres o més canvis de professional en un mes.
- **Nombre d'incidències i queixes:**
- Nombre i tipologia d'incidències.
  - Nombre i tipologia de queixes.
  - Tipologia de resposta i temps de resposta.
- **Altres:**
- Número i hores destinades a neteges de xoc i devolutiva d'aquestes.
  - Nombre i tipus d'ajuts tècnics cedits.
  - Projectes i accions comunitàries realitzades i efecte en la població (quantitativa i qualitativament).
  - Projectes i accions innovadores realitzades envers el servei.
  - I d'altres dades/ítems que puguin ser sol·licitades per altres administracions a efectes de justificacions i memòries.