



Ajuntament de Lleida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT, PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DEL CENTRE DE DIA PER A PERSONES GRANS DE LLEIDA. LOT 2- MAGRANERS .

1-OBJECTE

Aquest plec té per objecte la contractació del Servei de Gestió del Centre de dia per a persones grans de:

- **Lot 2: Centre de Dia Magraners:** ubicat al C/ Soldevila, 34 de Lleida, de titularitat municipal i amb número de registre al Registre d'Establiments, Serveis i Establiments Socials de la Generalitat de Catalunya, en la Secció Serveis i Establiments d'atenció a la gent gran, S08057

El Centre disposa de 30 places d'assistència 365 dies de l'any:

- 20 places concertades
- 10 en regim privat i/o amb Prestació Econòmica Vinculada (PEV)

2-DEFINICIÓ , OBJECTIUS, FUNCIONS I DESTINATARIS

2.1-Definició:

El centre de dia és un servei diürn i d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans amb situacions de manca d'autonomia.

2.2-Objectius:

Oferir un entorn adequat i adaptat a les necessitats d'atenció de les persones; Afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social; Mantenir la persona en el seu entorn personal i familiar en les millors condicions; Proporcionar suport a les famílies en l'atenció a les persones grans dependents.

2.3-Destinataris:

Persones grans amb un grau I de dependència. Es considera que una persona té un grau de dependència moderada (grau I), quan necessita ajuda per realitzar diverses activitats bàsiques de la vida diària, almenys una vegada al dia, o té necessitats d'ajuda intermitent o limitada per a la seva autonomia personal. (De vint-i-cinc a quaranta-nou punts a la valoració de les activitats de la vida diària, AVD).

Les persones usuàries d'aquest recurs, son persones grans que necessitin organització, supervisió i assistència en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, i que veuen completada la seva atenció en el seu entorn social familiar.



Ajuntament de Lleida

3.- VALORS ÈTICS DEL SERVEI

L'adjudicatari ha de tenir incorporat en el seu projecte d'empresa, la visió ètica pel que fa al tracte cap a les persones, que respecti la seva dignitat, les seves decisions i preferències, la seva diversitat cultural, d'origen, religiosa, de gènere i de capacitats diverses....., així com el seu projecte de vida, preservant la seva intimitat en tots els aspectes i potenciant les seves capacitats i potencialitats. Es concretarà en els següents aspectes:

- Reconèixer la singularitat de l'altre, lluny de la generalització o la homogeneïtzació
- Comunicar-se de forma respectuosa, sense fer judicis de valor o actuar a partir dels prejudicis.
- Adreçar-se a les persones ateses de forma respectuosa, que no infantilitzi ni utilitzi diminutius o fórmules protocol·làries no desitjades per les persones grans.
- Utilitzar un llenguatge comprensible i entenedor per a la persona, evitant els tecnicismes i garantint la intel·ligibilitat
- Acompanyar aquelles situacions que comprometen el benestar de la persona, sense banalitzar la seva experiència.
- Respectar l'autonomia i la participació d'acord a les preferències, interessos, voluntat i desitjos de la persona, evitant la directivitat impositiva.
- Assegurar el dret a la intimitat i la confidencialitat com a requeriments ètics indispensables en la pràctica professional.
- Valorar l'escolta comprensiva i la creació d'un vincle de confiança com a fonaments de la praxi professional en el marc de la relació interpersonal
- Mantenir la dignitat, respecte, intimitat i confidencialitat sobre les situacions viscudes dins el centre (sense explicar qualsevol incidència patida per l'usuari davant de tothom).
- Programació d'activitats adients per a persones grans, que siguin de la seva preferència i que estimulin la seva creativitat, i les seves capacitats cognitives i psicosocials, així com les seves potencialitats.

4.- METODOLOGIA

Basada en l'atenció personalitzada a cada usuari/ria , centrada en les seves necessitats concretes, que fomenti la participació activa dels usuaris/es en totes les decisions que els afectin i que implementi eines per fer l'acompanyament que calgui en el seu projecte vital. Això, juntament amb el que estableix el punt anterior, ha de quedar reflectit en el corresponent PIAI (programa interdisciplinari d'atenció individual), que s'ha d'elaborar de forma conjunta per part de tots els professionals del Centre de dia.

S'han de preveure i programar reunions periòdiques amb els referents de casa usuari per a dur a terme la revisió , i replantejament si cal, del pla de treball.

En les dinàmiques del centre s'ha de tendir a la participació, en la mesura que sigui possible ,de les persones grans per a que siguin elles les que proposin les activitats en les que estan més interessades a realitzar, i per a que formin part de la planificació i avaluació de les activitats.

S'han d'establir mecanismes quinzenals de revisió del pla de treball amb cada persona, corregir incidències, treballar per ajustar al màxim els serveis del centre a la persona...



Ajuntament de Lleida

S'ha de proposar un sistema setmanal d'assemblees on deixar al debat entre el grup temes que hagin pogut generar alguna incidència o aspectes generals del funcionament del centre, aspectes a millorar, etc....

S'han de procurar projectes que generin dinàmiques inclusives del centre de dia amb el barri o territori més proper del centre

5-CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

5.1. Capacitat:

El servei ofereix 30 places pel Servei de Centre de Dia:

20 places públiques, concertades amb el Departament de Drets Socials i 10 places privades i/o amb Prestació Econòmica Vinculada (PEV)

A més ofereix 10 places de Servei de menjador per persones grans no usuàries de centre de Dia de dilluns a diumenge.

5.2. Accés al Servei:

Pel que fa a les places concertades pel Departament de Drets Socials, els destinataris són persones grans amb el reconeixement de grau de dependència i amb la resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA), on s'estableix el recurs adient per la persona. També s'hi podrà accedir, d'acord amb altres procediments d'accés, establerts per la legislació vigent de serveis socials. En tot cas, serà el Departament de Drets Socials qui determini les persones que n'han d'ocupar les places.

Quan a les places no concertades o bé les concertades vacants, l'Adjudicatari proposarà a l'Ajuntament les persones que les hauran d'ocupar, atenent als perfils dels destinataris descrits en el punt 2.3. del present plec.

En referència a les persones no usuàries del Centre de Dia però que assisteixin al menjador, els criteris els establirà l'Ajuntament.

5.3. Horari de prestació del servei:

L'horari del servei estarà comprès, entre les 8 i les 20 hores, tots els dies de l'any, de dilluns a diumenge, amb un horari mínim de 10 hores d'atenció a les persones.

L'horari s'adaptarà a les necessitats tant de l'usuari com de la família, sent el màxim temps d'estada de l'usuari al centre de 10 hores diària 7 dies a la setmana. Cal facilitar l'assistència parcial, matí, tarda, festius o inclús que els dies d'atenció siguin dos o tres i no tota la setmana, aplicant el barem, pel càlcul de l'aportació de l'usuari, en funció del nombre d'hores mensuals d'utilització del mateix.

5.4. Tipologia de Serveis oferts al Centre de Dia:

a) **Serveis de caràcter bàsics i obligatoris:** Aquests serveis bàsics són els que s'inclouen en el concert amb la Generalitat de Catalunya i estan sotmesos al règim de contraprestació de preus que determini la normativa vigent i el concert esmentat.

- acolliment i convivència,
- manutenció
- atenció personal en les activitats de la vida diària



Ajuntament de Lleida

- higiene personal
- readaptació funcional i social
- recuperació del hàbits d'autonomia
- dinamització sociocultural
- activitats de lleure
- suport personal, social i familiar
- fisioteràpia (no de tractament sanitari per patologia aguda)
- seguiment i prevenció de les alteracions de la salut

Complementàriament, l'Ajuntament de Lleida estableix com a serveis bàsics i obligatoris:

- Servei d'acompanyament al projecte de vida de la persona gran.
- Projectes comunitaris que generin intercanvi intergeneracional i vincles dels usuaris del centre de dia amb la comunitat.

b) **Serveis addicionals**, entre d'altres tindran la consideració de serveis addicionals els següents:

- Suport psicològic familiar
- Reflexologia, messoteràpia, quiromassatge...
- Logopèdia
- Hemeroteca
- Acompanyaments externs (visites mèdiques programades, compres,...), préstec ajuts tècnics o gestió de compres.
- Acompanyaments al Centre de dia
- Teleassistència privada
- Atenció domiciliaria privada
- Altres serveis complementaris a domicili com neteja, manteniment, etc.
- Perruqueria/barberia
- Bugaderia
- Podologia
- Transport adaptat
- Altres, que es puguin incloure dins els objectius d'aquest servei

El cost d'aquests serveis serà assumit per la persona usuària, segons el preu establert per l'empresa adjudicatària, prèviament informats i aprovats per l'Ajuntament de Lleida.

Els serveis addicionals poden ser modificats, ampliat o suprimits mitjançant comunicació a la persona gran, familiar de referència o representant legal i avís i amb l'autorització de l'Ajuntament.

c) **Serveis oberts a tota la població gran**, prioritàriament a les persones grans que viuen en el barri on s'ubica el centre derivades des dels Serveis Socials corresponents.

Aquests serveis seran: el servei de menjador i de bugaderia.

Respecte al servei de menjador es podran oferir fins a un màxim de 10 places.

El cost d'aquests serveis serà assumit per la persona usuària, segons el preu establert per l'empresa adjudicatària, prèviament informats i aprovats per l'Ajuntament de Lleida

5.5-ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:



Ajuntament de Lleida

5.5- Recursos humans:

5.5.1. - **de direcció/coordiniació**

Director/a tècnic/a

L'establiment ha de comptar amb una persona responsable de la direcció tècnica amb capacitat professional, tal com s'estableix en el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

El director/a tècnic/a és el/la màxim responsable del funcionament, la planificació, direcció i supervisió de tots els serveis i activitats del centre, de la seva organització interna, la coordinació, la realització, el control i l'avaluació de l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions del Departament de Drets Socials.

Serà l'interlocutor amb el personal responsable de l'Ajuntament de Lleida.

La seva absència física ha d'estar coberta, en tot moment, per la persona en qui delegui.

També, a més a més de les funcions previstes a l'article 20 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, haurà de:

- ✓ Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.
- ✓ Elaborar la documentació que li pugui requerir l'ajuntament de Lleida
- ✓ Garantir durant totes les hores que el servei resti obert una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat de les persones ateses.
- ✓ Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació.
- ✓ Garantir el compliment del contracte, del reglament de règim intern, les obligacions de les persones usuàries la lliure voluntat d'ingrés o de permanència a l'establiment i el respecte als drets.
- ✓ Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit les persones usuàries o les seves famílies.
- ✓ Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti l'Ajuntament de Lleida .
- ✓ Ser el responsable dels projectes comunitaris i de dinamització de les activitats obertes al barri per a la participació d'altres persones grans.
- ✓ Vetllar per la correcta evolució del pla de treball.
- ✓ Facilitar espais de treball col·laboratiu entre els professionals referents de cada usuari i els professionals d'atenció primària.
- ✓ Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.

Responsable higienicosanitari/ària

D'acord amb el que s'estableix a l'article 20.4 del Decret 284/96, modificat pel Decret 176/2000 i en qualsevol cas, els serveis de centres de dia han de disposar d'una persona responsable higienicosanitària amb la titulació idònia (metge/essa o diplomada en infermeria) que es responsabilitzi juntament amb la direcció tècnica dels aspectes detallats en l'esmentat article.

Així mateix haurà de:

- Supervisar i controlar tots els procediments terapèutics aplicables a les persones usuàries.



Ajuntament de Lleida

- Contribuir amb la direcció de l'establiment a la millora de la qualitat assistencial.
- Proposar les mesures destinades a prevenir el deteriorament físic i psíquic de les persones ateses i fer-ne el seguiment.
- Contribuir al disseny dels programes de formació continuada del personal del centre.
- Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.

Les funcions de director/a o d'altre professional, i les de responsable higienicosanitari/ària podran recaure en la mateixa persona quan aquesta reuneixi la capacitat requerida per exercir-les totes dues, i sempre que sigui compatible amb la dedicació horària obligatòria de cadascuna.

5.5.2- d'atenció directa

Es considera personal d'atenció directa: l'auxiliar de gerontologia o equivalent, l'animador/a sociocultural, el/la fisioterapeuta, el/la diplomada en treball social, el/la educador/a social, el/la diplomada en infermeria, el/la psicòleg/a i el/la terapeuta ocupacional.

Les funcions més rellevants, entre d'altres, d'aquests professionals, són:

Auxiliar de gerontologia. Funcions més rellevants:

- ✓ Tenir cura de les persones al seu càrrec i de la seva atenció integral.
- ✓ Ajut a les persones usuàries per portar a terme les activitats bàsiques de la vida diària (aixecar-se, vestir-se, rentar-se, menjar, etc.) i en la utilització dels aparells d'ajuda (pròtesis, ortesis, cadira rodes, caminadors, bastons, etc.).
- ✓ Administració d'aliments a les persones usuàries en allò que no puguin efectuar per si mateixos, amb la correcta utilització dels mitjans tècnics (sonda nasogàstrica, etc.).
- ✓ Administració de medicació per via oral o tòpica, i realització de determinades cures, tot sota la supervisió del personal sanitari.
- ✓ Realització de canvis posturals amb la col·laboració del personal d'infermeria i ajut a les persones usuàries en els desplaçaments.
- ✓ Atenció i prevenció de problemàtiques en l'eliminació i control de la incontinència d'esfínters, sota les indicacions del personal sanitari.
- ✓ Acompanyament de les persones usuàries a l'exterior del centre quan sigui necessari.
- ✓ Formalització de la documentació i dels registres propis del centre de les actuacions efectuades a cada persona atesa i anotació de les observacions respecte al seu estat.
- ✓ Comunicació de totes les incidències i símptomes que afectin a la persona usuària que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar-ne l'atenció, amb especial atenció a possibles situacions de risc o vulnerabilitat.

Diplomat/da en infermeria. Funcions més rellevants:

- ✓ Promocionar la salut i la prevenció de la malaltia de les persones usuàries.
- ✓ Valorar la persona a l'ingrés i elaborar el Pla d'atenció d'infermeria.
- ✓ Preparar, distribuir, administrar i fer el seguiment de la medicació i dels tractaments prescrits pel metge/essa.



Ajuntament de Lleida

- ✓ En cas de presentar-se una alteració del l'estat de salut d'una persona usuària, prendre les mesures adreçades a garantir una adequada atenció sanitària, d'acord amb el protocol establert en el centre.
- ✓ Oferir les atencions de confort, ajuda i la informació adient a la persona, família i persones de l'entorn en el procés de morir.
- ✓ Establir la comunicació interna entre els diferents torns de treball i registrar de forma escrita la informació necessària per tal de garantir la continuïtat assistencial.
- ✓ Fer el control i el seguiment de les sortides de les persones per visita mèdica (consultes externes i hospital) en coordinació amb la resta de l'equip.
- ✓ Les pròpies del RHS, sempre i quan no siguin assumides per la direcció del centre.
- ✓ Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.

Fisioterapeuta

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Fer la valoració de la persona en el moment del seu ingrés identificant els problemes, i establint els objectius terapèutics
- ✓ Aplicar els tractaments i les tècniques adients de fisioteràpia, de manera individual o grupal.
- ✓ Revisar periòdicament l'estat funcional de les persones usuàries, fer l'avaluació dels objectius i dels tractaments aplicats i registrar-ho en el seguiment de la persona.
- ✓ Valorar i proposar la necessitat d'ajuts tècnics (cadira de rodes, caminadors...), i assessorar en la seva utilització de manera coordinada amb la resta de l'equip.
- ✓ Valorar, dissenyar, confeccionar, adaptar i fer el seguiment de les ortesi amb coordinació amb el/la terapeuta ocupacional, si escau.
- ✓ Elaborar les pautes d'adaptació a l'entorn de cada persona, tant en l'àmbit individual com comunitari, en col·laboració amb la resta de l'equip.
- ✓ Assessorar, supervisar i fer el seguiment al personal gerocultor/cuidador sobre les tècniques específiques indicades o contraindicades en cada cas, en coordinació amb el personal d'infermeria.
- ✓ Comprovar periòdicament l'adequació i el bon funcionament de la dotació mobiliària i dels aparells utilitzats en la prestació dels seus serveis.
- ✓ seleccionades.
- ✓ Valorar, adaptar i fer el seguiment de les ajudes tècniques i/o adaptacions segons les necessitats de la persona (cadira de rodes, ajudes a les transferències, adaptacions d'estrís, de vestits, etc.) i dels seu entorn immediat, a fi de facilitar el seu màxim nivell d'autonomia (supressió de barreres arquitectòniques, prevenció de caigudes i riscos, ergonomia, etc.).
- ✓ Afavorir i facilitar un bon posicionament i control postural de cada persona atesa.
- ✓ Col·laborar amb l'equip interdisciplinari o la direcció del centre en les adaptacions de l'entorn de la persona atesa, amb la finalitat de fomentar l'accessibilitat, la prevenció de caigudes i riscos i la senyalització per compensar dèficits sensorials o cognitius.
- ✓ Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons les capacitats de cada persona usuària
- ✓ Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.

Treballador/-a Social



Ajuntament de Lleida

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Establir el primer contacte amb la persona gran, família o persona de referència per a identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del centre.
- ✓ Elaborar, executar i avaluar el programa d'acollida i d'intervenció de la persona gran i la família.
- ✓ Coordinar, quan sigui necessari, conjuntament amb el servei d'infermeria, l'acompanyament de les persones usuàries a consultes externes o a l'hospital i fer-ne el seguiment.
- ✓ Intervenir en situacions de pèrdues i conflicte de la persona atesa, en coordinació amb la resta de l'equip. Intervenir en l'acompanyament a la mort.
- ✓ Informar la persona i tramitar, si escau, sobre aspectes de tutela, el document de voluntats anticipades (testament vital), així com també registrar i garantir les darreres voluntats de les persones que ho hagin expressat.
- ✓ Fer els tràmits necessaris en cas d'alta (trasllat a una altra residència, al seu domicili o per defunció). En aquest darrer cas, s'actuarà quan no hi hagi familiars.
- ✓ Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.
- ✓ Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per a potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de vida diària.
- ✓ Realitzar un acompanyament personalitzat de cada persona atesa al centre orientat al seu projecte vital.
- ✓ Derivar la persona atesa al recurs assistencial pertinent quan no es pugui atendre adequadament en el centre i establir la coordinació necessària per tal de mantenir la continuïtat assistencial.

Educador/a Social

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Dissenyar, executar i avaluar el Programa anual d'activitats socioculturals i educatives d'acord amb els objectius generals del centre, i adequar-ho al Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI). Aquest procés es desenvoluparà amb la participació de les persones ateses del centre.
- ✓ Transmetre estratègies i eines que facilitin la relació i la comunicació interpersonal per a potenciar i mantenir les aptituds necessàries per a les activitats de vida diària.
- ✓ Realitzar un acompanyament personalitzat de cada persona atesa al centre orientat al seu projecte vital.
- ✓ Implicar les famílies i les persones de referència (amics, veïns, etc.) en la dinàmica del centre mitjanant el programa sociocultural i educatiu.
- ✓ Definir, crear i adaptar, conjuntament amb els terapeutes ocupacionals, les activitats i el material necessari per a dur a terme el programa socioeducatiu del centre, per col·laborar en el manteniment de les capacitats de la persona.
- ✓ Promoure la participació de les persones ateses en les activitats socioculturals i educatives de la població on està ubicat el centre.
- ✓ Vetllar per la interrelació de les persones ateses a l'entorn immediat, mitjançant objectes significatius.
- ✓ Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.
- ✓ Informar, orientar i assessorar la persona usuària, família o persona de referència del programa d'intervenció.
- ✓ Establir pautes d'intervenció en les àrees ocupacionals (automanteniment, productivitat i temps lliure) per prevenir i millorar les disfuncions ocupacionals.



Ajuntament de Lleida

Psicòleg/Psicòloga

Les funcions més rellevants són:

- ✓ Fer l'avaluació psicològica de la persona en les vessants emocional, cognitiva i psicopatològica i elaborar el diagnòstic diferencial.
- ✓ Fer el tractament, la intervenció, el seguiment i la prevenció, si escau, de les àrees específiques que puguin estar afectades (emocional, relacional, cognitiva, conductual, psicològica) tant des del punt de vista individual com grupal.
- ✓ Fer la intervenció amb el familiar responsable de la persona usuària amb dificultats psicològiques.
- ✓ Atendre la persona usuària i la seva família, en el procés d'atenció al dol i a la mort.
- ✓ Proporcionar pautes d'intervenció i orientació psicològica a l'equip interdisciplinari, en el casos que presenten una problemàtica psicològica, tant de manera individual com grupal.
- ✓ Formar el personal assistencial en tècniques específiques del seu àmbit d'actuació i orientar-lo sobre les activitats que pot dur a terme, segons els capacitats de cada persona usuària.
- ✓ Donar suport a l'acompanyament personalitzat de cada persona atesa al centre orientat al seu projecte vital.
- ✓ Detectar possibles situacions de risc o vulnerabilitat dels usuaris.

Tots els professionals d'atenció directa, juntament amb el/la director/a treballaran en equip i de forma interdisciplinària les tasques següents:

- ✓ Elaborar i fer el seguiment del Pla individual d'atenció interdisciplinària (PIAI). Aquest pla ha de respondre al projecte de vida que tingui cada usuari i ha d'implementar sistemes i recursos per fer-ne l'acompanyament. Seguiment mensual, revisió anual, i sempre que hi hagi variació en l'estat biopsicosocial de la persona.
- ✓ Planificar, coordinar, fer el seguiment i l'avaluació de les tasques assistencials.
- ✓ Elaboració i revisió periòdica dels protocols assistencials del centre.
- ✓ Elaborar, dissenyar, supervisar i fer el seguiment del programa general d'activitats del centre.
- ✓ Participar en l'elaboració de la memòria anual d'activitats del centre i altres estudis i treballs, facilitant les dades relatives a l'àmbit de la seva competència.
- ✓ Participar en la elaboració del pla de formació
- ✓ Col·laborar i fer el seguiment del programa de voluntariat del centre.

Per tal d'acomplir el que s'estableix als punts 3 i 4 d'aquest plec, l'Ajuntament consideres imprescindible que l'empresa disposi de tots aquets perfils professionals.

5.5.3- d'atenció indirecta

Es considera personal d'atenció indirecta el de bugaderia, cuina, neteja i manteniment, administració i direcció.

Els serveis de neteja, bugaderia, cuina, manteniment i administració, s'han de proveir amb personal que no presti serveis d'atenció directa.



Ajuntament de Lleida

Per oferir els serveis generals (administració, cuina, bugaderia, neteja i manteniment), l'establiment haurà de disposar del personal i protocols necessaris.

El personal de cuina ha de comptar amb la formació necessària que li possibiliti unes pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments en la realització de les seves tasques. A aquests efectes, els director tècnic i el responsable higienicosanitari de l'establiment residencial han de garantir el compliment de la normativa.

5.5.4.- Ràtios de personal

El servei d'acolliment diürn per persones grans dependents ha de disposar d'una ràtio de personal d'atenció directa, d'acord amb allò que disposa el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, no inferior al 0'15, garantint l'atenció continuada durant les hores que es presta el servei.

Per prestar els serveis bàsics obligatoris, i d'acord amb l'ordre ASC/32/2008, de 23 de gener, és necessari disposar dels següents professionals: fisioterapeuta, diplomada /da en infermeria . I del grup social, l'Ajuntament considera com a obligatori, per tal de poder donar compliment a l'establert en el punt 3 i 4 d'aquest plec ((Punt 3: valors ètics, punt 4: Metodologia), disposar de : un professional de la psicologia, un de l'educació social i un treballador social.

Pel que fa als auxiliars de gerontologia la ràtio de presència física ha de se 1/10, sens perjudici que en tot moment s'ha de garantir la presència física continuada, d'acord amb allò establert al Decret 182/2003, de 22 juliol, de regulació dels serveis d'acolliment diürn de centres de dia per a gent gran, i el decret 284/1996, de 23 juliol , de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig.

El /la Director/a Tècnic, tindrà una dedicació mínima de 12,5 hores/setmana i el/la responsable higienicosanitari de 6 hores/setmana

L'atenció mínima del personal d'atenció directa de l'establiment, mesurada en hores totals de cadascun dels professionals, prenent com a referència el número total de places, serà la següent:

PERSONAL ATENCIÓ DIRECTA		Ràtio
Grup gerocultors/es	1/10 en presència física	1/10
Grup Psicosocial	Educador/a social (15 hores/setmana). Psicòleg/loga (10 hores/setmana) Treballador social (7,5 hores/setmana)	
Grup Sanitari	Diplomat/da en infermeria (6 hores/setmana). Resposable higiènic sanitari (6hores setmana)	



Ajuntament de Lleida

	Fisioterapeuta(15 hores setmana)	
--	-------------------------------------	--

Les empreses hauran d'assumir el reforç de personal en casos sobrevinguts i d'emergència, principalment, gerocultors/es i personal de neteja.

Aquestes ràtios de personal son referides a les 20 places concertades i s'aniran augmentant proporcionalment segons el nombre de places privades ocupades.

5.5.5- Organització funcional

A- El centre ha de disposar dels plans de contingència per situacions COVID i/o altres similars que es puguin ocasionar i ha d'adaptar el seu funcionament a les indicacions que en cada moment determinin les autoritats corresponents.

B- En cas de tancament del centre quan així es determini per causes sobrevingudes, el personal del centre, estarà a disposició de l'Ajuntament, tant per atendre als usuaris que ho necessitin a domicili, com per reforçar d'altres recursos municipals. La direcció del centre (o el professional que aquesta designi), faran el seguiment i suport necessari de tots els usuaris, implementant els recursos adients a cada situació.

C- El centre ha de disposar d'un reglament de règim intern, d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i segons el model que estableixi la Generalitat de Catalunya. Així mateix, el reglament de règim intern s'ha de lliurar a la persona usuària en el moment del seu ingrés, i s'ha d'exposar en un lloc ben visible de l'establiment.

D- Igualment, ha de disposar dels protocols establerts a l'article 18 del Decret 176/2000, de 15 de maig, de modificació del Decret 284/96, de 23 de juliol, aplicats per al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'establiment, i a més a més, disposar dels següents protocols:

- Protocol de neteja que garanteixi la correcta higiene de l'establiment i el seu parament.
- Protocol de bugaderia que garanteixi la correcta neteja i el repàs de tota la roba personal i també de l'aixovar de l'establiment.
- Protocol d'alimentació que garanteixi una nutrició correcta, que sigui variat i que inclogui les diferents dietes que poden ser prescrites per ordre mèdica.
- Altres protocols addicionals per a l'atenció assistencial.

E- Disposar dels registres establerts a l'article 18 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats i permanentment actualitzats, així com del Registre de les persones usuàries, on consti el registre d'alta i les baixes, aquestes darreres amb data i motivades.

F- Per a cada persona usuària s'ha de confeccionar un **programa interdisciplinari d'atenció individual (PIAI)**, dissenyat per l'equip tècnic interdisciplinari amb la participació activa del propi usuari i ajustat a les seves necessitats, explicitat en un dossier en el que es registraran els informes, les avaluacions i el programa. L'avaluació ha d'incorporar un sistema d'indicadors claus que donin compte de l'evolució de la persona, així com la periodicitat en la que es valorarà l'esmentat pla. Per fer aquesta valoració també s'ha de comptar amb la participació activa de la persona usuària del Centre de Dia.



Ajuntament de Lleida

G- S'han de dur a terme **programes d'activitats** adreçades a la prevenció, detecció tractament i contenció del deteriorament físic, psíquic i de la problemàtica social, així com del manteniment del màxim nivell d'integració social de la persona en el centre, en el seu entorn, en les relacions familiars i en la relació amb la comunitat. potenciant la seva autonomia personal.

Ha de tenir establerta una calendarització de les assemblees o activitats grupals per a una bona informació de les persones participants.

H- S'ha d'establir un horari d'informació a la persona usuària, als familiars o persones obligades per part de la direcció tècnica i del responsable higiènicosanitari.

I- Caldrà formalitzar, amb cadascuna de les persones usuàries, el corresponent contracte assistencial que reculli el contingut obligatori de les parts. Com a mínim haurà de recollir el que estableix l'art. 18.7 del Decret 284/96 de 23 de Juliol, modificat pel Decret 176/2000 de 15 de maig.

J- S'ha de tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars els fulls de reclamacions normalitzats per la Generalitat de Catalunya.

K- La informació bàsica que determina l'article 18.9 del Decret 284/96 de 23 de Juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, s'exposarà en un tauler d'anuncis, que estarà en lloc visible. A més a més, també s'hi exposaran el Reglament de Règim interior, el programa anual d'activitats, l'horari d'informació als familiars, els drets i deures de les persones usuàries, les instruccions en cas d'emergència i els imports dels preus dels serveis opcionals, autoritzats prèviament . .

L- El servei de mantenició es prestarà d'acord amb les prescripcions mèdiques, especificades en el protocol d'alimentació. Així mateix, s'establirà i es publicarà en el lloc adient els menús programats per al mes. Aquesta programació haurà de dur el vistiplau del responsable higienicosanitari.

6- CARACTERÍSTIQUES DE L'EQUIPAMENT. Veure Annex 1.

7-SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

7.1. Avaluació dels resultats de la intervenció PIAI

Es comptarà amb un sistema d'indicadors tant quantitius com qualitius per avaluar l'evolució de la persona gran de forma periòdica i continuada, d'acord amb els objectius i àmbits de treball establerts a cada PIAI i per tal d'ajustar i adaptar els objectius a la situació i preferències de la persona gran.

L'avaluació del PIAI es compartirà amb la persona gran i la seva família. Igualment es compartirà amb els agents socials implicats en cada cas.

7.2. Avaluació de la metodologia de treball col·laboratiu en xarxa

L'adjudicatari/a ha d'establir un treball col·laboratiu i participar de manera activa en els espais de treball professionals amb els Serveis Socials Bàsics i amb la resta d'agents del territori de l'àmbit de la gent gran, que siguin necessaris per tal d'aconseguir els objectius del PIAI, així com els objectius de la dinamització comunitària.



Ajuntament de Lleida

Aquests espais de treball han d'estar degudament estructurats i contemplar els compromisos de treball.

Igualment es comptarà un sistema d'indicadors que avaluï el treball en xarxa de forma periòdica i continuada.

7.3. Avaluació tècnica del servei.

- L'adjudicatari ha de sotmetre el funcionament del Centre de Dia, el personal contractat i totes les iniciatives dutes a terme a diferents controls d'avaluació i qualitat. Es comptarà amb un sistema d'indicadors que avaluï els apartats anteriors.
- Es comptarà amb un protocol de coordinació i comunicació amb l'Ajuntament per a derivació i resposta dels diferents comunicats.
- Ha de tenir establert un Sistema de control i seguiment del pagament de les aportacions de les persones usuàries.
- Ha de realitzar periòdicament enquestes de satisfacció als usuaris, els resultats de les quals es traslladaran als serveis tècnics municipals.
- Tenir establert un protocol de recollida i tractament de les queixes i suggeriments de les persones usuàries i les seves famílies respecte al servei prestat.

8- RESPONSABILITAT:

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar.

L'adjudicatari garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es puguin produir en el desenvolupament del servei, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

L'adjudicatari/a haurà de tenir un nivell adequat de compromís i responsabilitat social, que implica uns requisits mínims de compliment salarials derivats de l'aplicació del conveni sectorial corresponent, ha de garantir l'estabilitat i salut laboral.

9- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

9.1. Les tasques de gestió del Centre de dia Sant Clara, objecte d'aquest contracte, han de seguir les característiques, objectius i condicions especificades i recollides en aquest Plec. L'adjudicatari ha de prestar aquest contracte d'acord als nivells de qualitat i capacitat de resposta requerits i gestionar-lo sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les ordres, obligacions o indicacions que, respecte del servei, dicti la direcció municipal del projecte.

9.2. Prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, i ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que lo són aplicables i les estipulades a l'apartat 5.5.5- . Organització funcional .



Ajuntament de Lleida

9.3. Organitzar i gestionar per si mateixa, el servei objecte del contracte, de conformitat amb les indicacions i les directrius de l'Ajuntament. Pel que fa a les subcontractacions, es complirà el que estableix al respecte el plec de condicions

9.4. Pla de treball;

- a) Elaborar un Pla de treball anual del Centre, que ha de respondre al que s'estableix en els punts 3 i 4 d'aquest plec. Aquest Pla s'ha d'actualitzar anualment i presentar-lo per la seva aprovació a la regidoria competent durant el mes de desembre de l'any anterior. El Pla ha d'incloure accions de difusió del servei, activitats comunitàries a desenvolupar i activitats de participació de les persones ateses al Centre de dia en la vida quotidiana del Centre.
- b) Elaborar un sistema d'indicadors i de seguiment acurat per avaluar de manera continuada l'adequació dels serveis i activitats a les necessitats especificades al PIAI.
- c) Elaborar un sistema d'avaluació del servei tant de satisfacció dels usuaris com de control i gestió de les incidències, segons el que estipula el punt 12 d'aquest plec.
- d) Presentar la memòria anual i, a requeriment de l'Ajuntament, la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística i els indicadors de gestió i altra documentació que es determini pel seguiment dels serveis que es presten a l'establiment.
- e) Definir l'execució dels serveis especificats al punt 5.4. d'aquest Plec.
- f) En referència al servei de manutenció, ha de cobrir els àpats necessaris (esmorzar, dinar i/o berenar) segons l'horari d'assistència al centre de cada usuari. L'adjudicatari ha de contractar un servei de càtering que li subministri aquests àpats, vetllant per que sigui una dieta equilibrada i sana, que doni resposta a la diversitat cultural i religiosa, així com a les necessitats dietètiques específiques de cada usuari.
- g) Donar compliment de la normativa vigent aplicable pel que fa a la llibertat d'ingrés i la protecció dels presumptes incapaços. En aquest sentit, haurà de posar en coneixement del ministeri fiscal o de l'autoritat judicial qualsevol cas d'existència de possibles causes de modificació de la capacitat d'obrar d'una persona.
- h) Reflectir els mecanismes d'informació i de participació de les persones usuàries o dels seus representants legals. Ha d'existir un Consell Assessor i de Seguiment com a òrgan de participació en el que hi seran representats l'entitat titular de l'establiment, el professionals responsables de les seves activitats i els usuaris o els seus representants legals (Decret 108/1998, 12 de maig, sobre la participació en els serveis socials).
- i) Incorporar les obligacions de guarda de les persones usuàries durant l'horari de prestació dels serveis.
- j) Custodiar la correspondència, oficis i informes, tramitada entre les diferents administracions i l'equipament social, com també tots els documents referents a les persones ateses.
- k) Aportar els documents que concretin els protocols especificats al punt 5 d'aquest Plec. En tot cas, ha de facilitar en tot moment l'actuació dels Servei d'Inspecció de l'Ajuntament i de la Generalitat de Catalunya.
- l) Impulsar la creació d'espais de reflexió ètica, que incorporin les orientacions en matèria d'ètica que pugui traslladar l'Ajuntament.



Ajuntament de Lleida

9.5. Recursos humans

9.5.a- Per a la prestació del servei objecte del contracte, l'adjudicatari haurà de tenir el **personal necessari d'atenció directa i indirecta suficient** per complir els objectius que s'estableixen en aquest plec, punt 2.2., i en el punt 5 pel que fa a l'organització del servei i a les funcions del personal requerit, a fi de donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses, d'acord amb el que estableix el Decret 142/2010 d'11 d'octubre i l'ordre TSF/197/2017, de 22 d'agost .

En concret cal que aporti:

Personal de direcció: les funcions del director/a i del responsable higiènic- sanitari podran recaure en la mateixa persona si aquesta reuneix la capacitat requerida per exercir-les totes dues i sempre que sigui compatible amb la dedicació horària obligatòria de cadascuna:

- 1 Director/a amb una dedicació mínima de 12,5 h. setmanals i un perfil professional adient (Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig).
- 1 Responsable higiènic-sanitari: amb una dedicació mínima de 6h setmanals i amb el perfil de metge/essa o diplomada en infermeria.

Personal d'atenció directa: Les ràtios que s'estableixen en aquest plec, poden variar en funció de la normativa que estableix l'organisme competent i del que es determini en cas de situacions d'emergència (segons el que s'estableix en l'apartat 5.5.4, ràtios de personal).

Caldrà que aquests professionals tinguin competències suficients per desenvolupar el que s'estableix en els punts 3 i 4 d'aquest plec.

Personal d'atenció indirecta: Neteja/bugaderia: mínim 35h setmanals.

9.5.b- Tot el personal necessari per prestar aquests serveis, serà contractat per l'adjudicatari i no existirà cap relació laboral entre aquest personal i l'Ajuntament.

9.5.c- L'adjudicatari es compromet a cobrir els llocs de treball en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues. Caldrà disposar d'un programa de prevenció de l'absentisme i de seguiment de les baixes.9.5.

9.5.d.- L'adjudicatari ha de garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

9.5.e- L'adjudicatari, pel que fa al personal que designi per a l'execució del contracte, resta obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, fiscal, sanitària, de seguretat i salut en el treball, i en particular:

- Quan les prestacions a desenvolupar estiguin subjectes a ordenança laboral o conveni col·lectiu, l'adjudicatari resta obligat a complir amb les disposicions de l'ordenança laboral i conveni col·lectiu corresponent.
- Quan a les mesures de seguretat i higiene en el treball, l'adjudicatari adoptarà les que siguin obligades i necessàries en ordre a la major prevenció dels riscos que puguin afectar a la vida, integritat i salut dels/les treballadors/res.
- Caldrà complir amb les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals establertes per la normativa vigent i ha d'acreditar el compliment de les següents obligacions:

L'avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva corresponent a l'activitat contractada.



Ajuntament de Lleida

La formació i informació en matèria preventiva als treballadors/res que emprarà en l'execució del contracte.

El justificant del lliurament d'equips de protecció individual que són necessaris, incloent els necessaris per a la prevenció del COVID i/o altres situacions sobrevingudes de similars característiques.

Per als serveis d'atenció indirecta subcontractats, ha d'exigir a les empreses subcontractistes, els justificants de les obligacions esmentades i lliurar-los a l'Ajuntament.

9.5.f- En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors/es a causa de l'exercici de les seves tasques, l'adjudicatari ha de complir allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera en l'Ajuntament de Lleida.

9.5.g-.- L'adjudicatari ha d'uniformar i identificar adequadament al personal assistencial.

9.5.h.- En cap cas, tant pel que fa a l'alumnat en pràctiques com el de persones en tasques de voluntariat, no es computarà a efectes de la ràtio de professionals d'atenció directa o indirecta.

9.5.i- Els serveis de neteja i bugaderia es proveiran amb personal que no presti serveis d'atenció directa.

9.5.j.- L'adjudicatari està obligat a aplicar, en realitzar la prestació, mesures destinades a promoure la igualtat d'oportunitats entre dones i homes en el mercat de treball, de conformitat amb el previst en la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març per a la igualtat efectiva de dones i homes.

9.5.k.- L'adjudicatari i, si s'escau les empreses subcontractades, queden subjectes en l'execució del contracte, al que s'estableix legalment en matèria de política lingüística.

9.5.l.- L'adjudicatari haurà de complir tot allò que preveu la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

9.6.- Edifici i instal·lacions

- a) Fer-se càrrec de les despeses que se'n derivin de l'alta/canvi de nom dels subministraments necessaris per a la realització dels serveis (telefonia, Internet, llum, gas i aigua), així com del cost del seu consum i dels costos de la comunitat de veïns.
- b) Assumir la neteja de les instal·lacions del Centre de Dia i tenir-les en perfectes condicions, així com de tots els elements que el conformen (vidres, mobiliari, lluminàries, etc.).
- c) Dur a terme el control de plagues de qualsevol tipus, amb criteris de protecció de la salut dels usuaris, mediambientals i d'efectivitat.
- d) Fer la recollida selectiva dels residus generats al recinte, així com de portar-los als punts de recollida selectiva de la ciutat que pertorquin a l'edifici.
- f) Sol·licitar autorització prèvia a l'Ajuntament per introduir modificacions en les instal·lacions o equipaments existents per necessitat de l'activitat assumint els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, puguin afectar a l'edifici, les instal·lacions, els aparells a altres elements propietat de l'ajuntament de Lleida conseqüència d'un ús inadequat per part de l'adjudicatari, del seu personal o de les persones usuàries



Ajuntament de Lleida

- g). Donar compliment a la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya on s'estableix que els centres o activitats cal que disposin d'un document que garanteixi la resposta a l'autoprotecció en situació d'emergència

9.7. Documentació

- A. Aportar, junt amb les factures, del mes en curs, la relació nominal del personal adscrit al contracte, el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat, certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries i caldrà acreditar el pagament de les nòmines. En cas d'observar incidències, l'Ajuntament podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.
- B. L'adjudicatari haurà de preparar, el model establert en els terminis fixats per la Generalitat de la factura de les places que l'Ajuntament de Lleida ha de presentar al Departament de Drets Socials.
- C. Presentar, anualment, el justificant del pagament de la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil segons el que estableixi aquest Plec i una memòria anual del servei.
- D. L'adjudicatari ha de lliurar un rebut mensual a totes les persones ateses, per l'import total i desglossat d'acord amb les diferents aportacions econòmiques i fer el seguiment del pagament.

9.8. Control i inspecció del servei

Facilitar en tot moment l'actuació dels serveis d'inspecció de l'Ajuntament i de la Generalitat de Catalunya.

10- OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

1. Establir els criteris tècnics i de gestió del servei d'acord a l'establert en aquest plec.
2. Establir mesures de control de l'execució del servei.
3. Proporcionar l'espai i l'equipament bàsic per a desenvolupar correctament el servei. Abans de l'inici del servei, es farà un inventari conjunt entre el representant de l'Ajuntament i el de l'empresa adjudicatària on consti la relació de tot l'equipament existent al Centre de Dia.
4. Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
5. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
6. Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
7. Facilitat el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
8. Establir les directrius i criteris tècnics per a la gestió del servei d'acord a l'establert en aquest plec.
9. Establir mesures d'avaluació i control de l'execució del servei
10. Proporcionar l'espai i l'equipament bàsic per a desenvolupar correctament el servei. Abans de l'inici del servei, es farà un inventari conjunt entre el representant de



Ajuntament de Lleida

l'Ajuntament i el de l'empresa adjudicatària on consti la relació de tot l'equipament existent al Centre de Dia.

11 – RÈGIM ECONÒMIC:

Tipologia de les places

El servei disposa d'un total de 30 places, de les quals 20 places són concertades amb el Departament de Drets Socials mitjançant un conveni de col·laboració interadministrativa subscrit entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Lleida per a la prestació del servei de Centre de Dia LOT 2: Magraners, per a gent gran dependent. Les 10 places restants, són en regim privat.

A més ofereix 10 places de Servei de menjador per persones grans no usuàries de centre de Dia.

Respecte a la gestió de les places ocupades, vacants i reservades relatives a places concertades, l'entitat adjudicatària aplicarà en tot moment els criteris establerts pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

En cas que, per qualsevol motiu, Departament de Drets Socials eliminés la concertació de places, l'Ajuntament de Lleida gestionarà l'acreditació del centre per acollir usuaris amb dret a prestació econòmica vinculada a servei d'acord amb la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Preu dels serveis

El preu de les places concertades serà aquell que estableixi la Generalitat de Catalunya en el conveni de concert establert amb l'Ajuntament de Lleida.

El preu de les places privades, pot ser com a màxim, un 3,5% superior al preu establert com a plaça concertada.

El preu dels serveis addicionals i complementaris, seran proposats per l'adjudicatari prenent com a referència els preus de mercat a la nostra ciutat. Per la seva aprovació definitiva caldrà la conformitat prèvia de l'Ajuntament de Lleida.

El preu dels serveis oberts a la gent gran no usuària, servei de menjador i servei de bugaderia, el fixarà l'Ajuntament de Lleida.

Cobraments

L'adjudicatari percebrà directament l'aportació dels usuaris de les places privades així com dels serveis addicionals i complementaris i del servei de menjador i bugaderia per a persones grans no usuàries.

Pel que fa a les places concertades (ocupades, vacants o reservades) amb el Departament de Drets Socials s'habilita a l'adjudicatari per a què pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica de les persones usuàries en la quantia i límits legalment establerts.

Pagaments



Ajuntament de Lleida

Es facturarà a l'Ajuntament , per a cada lot, la diferència entre la quantitat aportada per l'usuari i el cost d'adjudicació de la plaça , en el model de factura que determini l'Ajuntament i en una factura mensual per a cada lot que s'han de presentar amb format electrònic a través de la plataforma FACE del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, amb els següents codis DIR:

oficina comptable	GE 0001867
òrgan gestor	GE 0022791
unitat tramitadora	GE 0022795

Caldrà entrar com a documentació adjunta a la factura mensual:

- la relació nominal del personal adscrit al contracte segons model que facilitarà l'Ajuntament
- la relació nominal dels usuaris dels serveis en la que es detallin: DNI, nom i cognoms, data d'ingrés, data de baixa, motiu baixa, tipus de jornada (completa, mitja jornada amb dinar, mitja jornada sense dinar i reserva de plaça), dies, cost total, aportació mensual de l'usuari i càrrec per l'Ajuntament.
- el nombre de places privades ocupades i la relació del personal adscrit segons taula facilitada per l'Ajuntament.
- el nombre de beneficiaris dels serveis oberts a la ciutadania.
- el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat
- certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries amb aquesta entitat
- caldrà acreditar el pagament de les nòmines.

No es tramitarà cap factura que no contingui aquesta documentació adjunta detallada anteriorment.

A cada factura mensual, l'adjudicatari/a inclourà un factor corrector del 2% de l'import total a compte de l'avaluació de qualitat que realitzi, de manera quadrimestral, l'Ajuntament.

Al finalitzar el quadrimestre l'empresa emetrà una factura complementària dels imports corresponents a la diferència entre els que els hi correspon a cobrar segons l'avaluació dels control de qualitat, i la facturació real dels serveis efectuats. En cas de resultat a favor de l'adjudicatari/a, s'abonarà aquest import per part de l'Ajuntament i en cas de resultat de signe contrari, l'import es minorarà de la propera facturació

En cas d'observar incidències, l'Ajuntament podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.

L'adjudicatari haurà de preparar, en el model i terminis fixats per la Generalitat, la factura de les places concertades que l'Ajuntament de Lleida ha de presentar al Departament de Drets Socials

CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS:

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei de centre de dia per part de l'adjudicatari, quadrimestral es realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per les/els professionals de l'empresa que identificarà 2 nivells de control:

- 1- Control de satisfacció de l'usuari: identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del centre i les seves famílies.



Ajuntament de Lleida

- 2- Control d'incidències del servei: Identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes.

Per a totes aquestes avaluacions podrà intervenir per part de l'Ajuntament, conforme als mecanismes que descriurem més endavant, el/la responsable que determini l'Ajuntament, que supervisarà els resultats d'aquestes controls, mitjançant l'anàlisi i revisió de les dades i que determinarà finalment el grau de qualitat.

- 1- **Control de satisfacció de l'usuari:** Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció del servei per mitjà d'un qüestionari de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta i alguna pregunta oberta que es passarà als usuaris i algunes famílies escollides a l'atzar, de forma periòdica i que donarà lloc a un índex de qualitat " a1 ".

Cadascun d'aquests nivell de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells, sent el (5) molt satisfactori i el(0) , molt dolent o nul.

- 2- **Control d'incidències del servei:** Es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació del servei i que permetran obtenir l'índex de control d'incidències " b1" mitjançant la constatació del nivell de resultats en la següent taula:

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència
Resultats bons	Cap incidència molt greu, cap incidència greus i/0-3 incidències lleus
Resultats tolerables	Cap incidència molt greu i/ó 0-3 incidències greus i/ó 4-6 incidències lleus
Resultats dolents	1 incidència molt greu i/ó 4-6 incidències greus i/ó 7-9 incidències lleus
Resultats no tolerables	Més d'una incidència molt greu i/ó 7-9 greus i/ó 10 o més incidències lleus

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte es poden tipificar en incidències molt greus, incidències greus i incidències lleus.

Totes les incidències poden agrupar-se segons diferents criteris: Ratios de personal, Tracte i atenció a les persones usuàries, Valors ètics del servei i metodologia basada en la persona, Normatives i Facturació incorrecta.

1- Incidències molt greus

Constitueixen infracció molt greu les accions o omissions culpables de l'adjudicatari que ocasionin



Ajuntament de Lleida

perill a persones o coses, que dificultin el compliment de l'objectiu del servei, que puguin suposar un tracte vexatori per les persones usuàries del mateix. o que comportin incompliments de la normativa específica del servei que afectin a la qualitat del servei o pugui comportar la suspensió del contracte o sancions administratives.

Son també infraccions molt greus les que són conseqüència d'actuacions doloses de l'adjudicatari, que comporten explotació deficient de les instal·lacions i influeixen negativament en la vida útil de les obres, instal·lacions o material adscrits al contracte.

Entre d'altres:

Normatives:

- L'incompliment reiterat de les ordres dictades des de l'Ajuntament.
- La interrupció total o parcial del servei.
- No subscriure les pòlisses d'assegurança exigides en aquest plec, o subscriure-les en condicions d'inferior cobertura a les estipulades.
- Manca de pagament de les primes d'assegurances exigides, en el moment del seu venciment.
- Falsejament de les dades de control facilitades a l'Administració.
- Cedir, subarrendar o traspassar l'explotació de les instal·lacions a terceres persones, sense el consentiment o autorització expressa de l'Ajuntament.
- La inexistència dels registres normatius i els addicionals proposats per l'adjudicatari.
- No aplicar els protocols d'actuació normatius i addicionals proposats per l'adjudicatari.
- La suspensió en l'explotació de les instal·lacions, sense que concorri causa justificada de força major, per un període de més de dos (2) dies naturals.
- Gravar o alienar els béns afectats a l'adjudicació, llevat que l'Ajuntament ho autoritzi expressament.
- Hipotecar el dret real d'adjudicació, sense comptar amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament.
- L'acumulació o reiteració de dues o més infraccions greus.

Ratios de personal:

- L'incompliment no puntual de les ràtios de personal d'atenció directa presentades a la licitació, així com la no dotació del personal d'atenció indirecta necessari per al correcte funcionament del servei, en les degudes condicions de bon funcionament i de seguretat o l'incompliment no puntual de les normes laborals, tributàries, de Seguretat Social i de seguretat i salut vigents en cada moment.

Tracte i atenció a les persones usuàries:

- Dispensar un tracte discriminatori o vexatori cap als usuaris per part de l'adjudicatari o el personal dependent d'aquest.
- Impedir la participació de les persones usuàries i els seus familiars en la dinàmica del servei.
- No desenvolupar els projectes de promoció de l'autonomia personal i prevenció de deterioraments físics, socials i/o cognitius presentats.
- No implementar els valors ètics i la metodologia recollits en el punt 3 i 4 d'aquest plec.

Valors ètics del servei i metodologia basada en ACP:

- No implementar els valors ètics i la metodologia recollits en el punt 3 i 4 d'aquest plec.



Ajuntament de Lleida

2- Incidències greus:

Normatives:

- L'incompliment puntual de les ràtios de personal d'atenció directa presentades a la licitació
- No atendre als requeriments que realitzi l'Ajuntament ni acatar les resolucions i acords que aquest adopti.
- La manca de compliment dels horaris de funcionament del servei establerts.
- Introduir variacions o canvis en el projecte d'organització del servei presentat, sense disposar de la necessària autorització de l'Ajuntament.
- La interrupció en la prestació del servei imputable a l'adjudicatari, sense causa justificada de força major, per un període de fins a dos (2) dies naturals.
- Les infraccions en l'explotació de les instal·lacions que el pertorbin o l'alterin greument en el volum o la qualitat sense arribar-ne a la paralització.
- La desobediència per part de l'adjudicatari de les disposicions i instruccions de l'Ajuntament sobre la conservació de les instal·lacions, quan posi en perill l'explotació o la seguretat dels usuaris.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat.
- No mantenir les instal·lacions en bon estat de conservació, polidesa i neteja.
- No mantenir actualitzats els registres normatius.
- Tota acció o omissió que escurci la vida útil de les instal·lacions o les obres o en menyscabi el valor econòmic.
- L'incompliment puntual de les obligacions laborals, tributàries, de seguretat i salut en el treball o de Seguretat Social, relatives a l'empresa adjudicatària i al personal adscrit a qualsevol de les activitats.
- L'oposició o el fet de dificultar la inspecció que l'Ajuntament estimi convenient per a comprovar el control del grau de manteniment i conservació del centre i les seves instal·lacions o del funcionament del servei.
- Qualsevol actuació directa de l'adjudicatari que suposi un incompliment de les obligacions derivades d'aquest plec, de la normativa reguladora de la contractació de les administracions públiques o del ROAS.
- La comissió de dues (2) o més infraccions lleus.
- La infracció de les condicions que estableixen les disposicions legals o reglamentàries.
- Destinar les instal·lacions o material a usos diferents dels assenyalats específicament en aquest plec, sense l'autorització de l'Ajuntament.
- Les previstes com a tals en la normativa contractual o en la normativa reguladora dels serveis i del patrimoni dels ens locals.
- La reincidència de dos o més incidències lleus.

Ratios de personal:

Tracte i atenció a les persones usuàries:

- Dificultar la participació de les persones usuàries i els seus familiars en la dinàmica del servei.
- Dispensar un tracte inadequat amb els usuaris o amb els inspectors designats per l'Ajuntament per part de l'adjudicatari o el personal depenent d'aquest
- La no admissió d'usuaris quan reuneixin els requisits que permetin la utilització del servei
- Les reserves o tractaments especials a favor de determinats usuaris que no obeeixin a causes d'interès social o públic que estiguin recollides a la normativa vigent en cada moment
- Les infraccions que causin lesions a la seguretat, la salubritat i els interessos legítims dels usuaris de les instal·lacions.



Ajuntament de Lleida

Valors ètics del servei i metodologia basada en ACP:

- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada per l'Ajuntament i el present plec de condicions.
- Els repetits canvis no justificats de personal que manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert per a cada usuari del servei.
- El desconeixement de les tasques i objectius rellevants d'un usuari per part del personal que realitza una substitució puntual. El canvi de professional, bé per suplència necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'adjudicatari.

Facturació incorrecta:

- Realitzar una facturació incorrecta dels serveis prestats.

3 - Incidències lleus:

Són les infraccions imputables a l'adjudicatari que suposen deficiències en el desenvolupament normal de l'explotació de les instal·lacions però que no n'afecten desfavorablement la qualitat, la quantitat o el temps, no són degudes a actuacions doloses, no posen en perill persones o coses, ni redueixen la vida econòmica dels components de la instal·lacions.

Normatives:

- La falta de puntualitat en l'horari d'apertura del centre.
- La no comunicació a l'Ajuntament d'altres i baixes de treballadors.
- La demora no justificada en l'aportació d'informes o documents, en general, sol·licitats per l'Ajuntament en la comesa de control de les diferents activitats.
- Qualsevol altra acció o omissió que infringeixi obligacions recollides en el present plec i no resulti tipificada com infracció greu o molt greu.

Valors ètics del servei i metodologia basada en ACP:

La omissió de compartir amb la persona gran i la seva família l'avaluació del PIAI. Igualment es compartirà si s'ecau amb els agents socials implicat en cada cas.

Aquest llistat d'incidències no és un llistat tancat i exhaustiu de totes les possibles incidències que puguin sorgir, per la qual cosa, l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que pugui aparèixer i que no estiguin contemplades en aquesta relació.

El responsable de l'Ajuntament revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, interpretarà els resultats del control i els comunicarà a l'adjudicatari. El responsable de l'Ajuntament actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Control qualitatiu dels professionals de la regidoria competent.

Finalment, per completar l'avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es realitzarà una avaluació qualitativa del servei, que atindrà diversos factors i que permetrà obtenir l'índex "c₁" del control qualitatiu dels professionals de la regidoria responsable.



Ajuntament de Lleida

FACTOR ANALITZAT	PES ESPECÍFIC
La idoneïtat en la gestió del servei respecte a les instruccions donades al responsable de l'empresa o entitat adjudicatària per part de la regidoria responsable	40 %
La correspondència del treball dut a terme amb els objectius del servei i el PIAI de cada persona usuària.	20 %
El comportament i l'actitud que s'observa durant el desenvolupament del servei per part de les persones treballadores de l'empresa o entitat adjudicatària	20 %
L'eficiència i disponibilitat dels interlocutors nomenats per l'empresa adjudicatària per als assumptes que facin referència al desenvolupament del servei.	20 %

Cadascun d'aquests factors analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: resultats molt bons (5 punts), resultats bons (4 punts), resultats regulars (3 punts), resultats deficientes (2 punts) i resultats mot deficientes (1 punt).

14. AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la fórmula següent:

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,5 \times b_1) + (0,2 \times c_1)$$

a_1 = control de satisfacció

b_1 = control d'incidències del servei

c_1 = control qualitatiu dels professionals de la regidoria competent

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i en la possible resolució el contracte tal com s'indica al plec de clàusules administratives d'aquest.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció trimestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la fórmula:

$$R_{tmc} = R_{tmo} \times (95 + k_2) / 100$$

k_2 = valor de la correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K_1 en el valor de correcció de la retribució quadrimestral de k_2	
$k_2 = 5$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,75 i 5



Ajuntament de Lleida

$k_2 = 4$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,25 i 3,75
$k_2 = 3$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,75 i 3,25
$k_2 = 2$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,25 i 3,25
$k_2 = 1$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 1,75 i 2,25
$k_2 = 0$	Si l'indicador K_1 és inferior a 1,75

Quan l'indicador K_1 estigui compromès entre els valors 0 i 2,25, en qualsevol de les seves revisions quadrimestrals, els màxims responsables de la regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

Lleida, a data de la signatura electrònica