



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

EXPEDIENT G-1969/2024





PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE MARTORELL

OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació del **Servei d'Atenció Domiciliària (en endavant SAD)** en el municipi de Martorell, que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les quals els Serveis Socials Bàsics del Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec.

DEFINICIÓ, OBJECTIUS, PERSONES BENEFICIÀRIES I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Definició:

El SAD és un servei municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions, prestacions i tasques que poden ser dutes a terme de forma conjunta o separada segons quines siguin les necessitats de les persones beneficiàries. Aquest servei es presta principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienta a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

El servei inclou les següents prestacions:

- Cura de la persona i de la llar.
- Neteja de la llar.
- Auxiliar socioeducatiu/va.
- Neteja de xoc i a fons.

Objectius:

L'objectiu del SAD és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per a proporcionar a les persones beneficiàries la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual de les persones beneficiàries, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a 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.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

Persones Beneficiàries:

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat que per motius físics,

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
sap@martorell.cat





psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. Els professionals dels Serveis Socials Bàsics establiran criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

Característiques del servei:

L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada, per tal de garantir una atenció integral a les necessitats de la persona beneficiària, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas. Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat dins el conjunt dels serveis de l'atenció social bàsica i els complementa.

Aquests serveis, que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada persona beneficiària, són:

a) Cura de la persona i de la llar:

Depenent del perfil i necessitats de la persona beneficiària, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació, de caràcter personal, podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal, com ara ajudar a vestir, afaitar, aplicar cremes o el manteniment d'ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics).
- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona beneficiària per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- Neteja o ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge: rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Ensenyament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones grans o persones en situació de dependència.
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior, per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona beneficiària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitació d'activitats d'oci al domicili: suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més el temps, les activitats i els recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació,





supervisió, etc.).

El personal que l'empresa contractista destini a la prestació del SAD haurà d'estar en possessió de les titulacions de treballador/a familiar (Cicle Formatiu de Grau Mig d'atenció a persones en situació de dependència) i auxiliar socioeducatiu (Cicle Formatiu de Grau Superior d'integrador/a social), així com d'aquelles que prescriuin els convenis col·lectius o normatives vigents.

b) Neteja de la llar:

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

L'auxiliar de neteja a domicili és el/la professional encarregat/da de realitzar la neteja al domicili de la persona beneficiària, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.

La persona beneficiària del servei ha de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de l'empresa contractista disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de la persona beneficiària pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més el temps, les activitats i els recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.).

c) Auxiliar socioeducatiu/va:

Les tasques socioeducatives són les referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, suport, acompanyament:

- Assessorament, orientació i suport en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar eines i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto-observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Ensinistraments en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per a la neteja.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, ...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Acompanyament i aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques, ...).





- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social, veïnal i comunitària en la preparació i lliurament al domicili de la persona beneficiària d'àpats equilibrats i saludables, en condicions adequades de qualitat i higiene.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més el temps, les activitats i els recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.).

d) Neteja de xoc i a fons:

Servei de neteges extraordinàries (en funció de la necessitat detectada i valorada per part d'un/a tècnic/ca dels Serveis Socials Bàsics) destinades a complementar el manteniment quotidià de tots els espais de l'habitatge, interiors i exteriors.

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Funcions del Serveis Socials Bàsics:

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i els altres drets previstos en la normativa que els regula.
- Gestionar i avaluar els serveis.
- Recepció de les persones beneficiàries 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 quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació. Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa contractista i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'empresa contractista, a través del seu personal de supervisió.

Tasques i treballs de l'empresa contractista:

- Recepció de la comanda i proposta d'horaris d'atenció, d'acord amb la disponibilitat de recursos.
- Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 7 dies naturals a partir de la recepció de la comanda. Abans d'iniciar el servei, el coordinador tècnic de l'empresa contractista realitzarà una primera visita al domicili en qüestió acompanyat del professional que es responsabilitzarà dels serveis d'atenció personal domiciliària.
- A l'inici de la prestació es complimentarà el contracte assistencial amb la signatura de la persona beneficiària i se'n lliurarà una còpia a la pròpia persona beneficiària i una altra pels Serveis Socials Bàsics, en el termini màxim de 7 dies naturals.
- Comunicar totes les baixes i incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- El contractista haurà de garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos





dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitaran els Serveis Socials Bàsics.

- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei, segons el model facilitat pels Serveis Socials Bàsics.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix persona beneficiària.
- Comunicar les incidències relatives al personal adscrit al SAD, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.

Els Serveis Socials Bàsics podran sol·licitar a l'empresa contractista suport en la valoració inicial dels domicilis i de les persones beneficiàries, que es realitzarà d'acord amb els protocols facilitats i s'abonarà unitàriament al preu establert en el present plec.

HORARI DEL SERVEI

Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei de cura de persona i de la llar entre les 07h i les 20h, de dilluns a divendres, i els dissabtes entre les 07h i les 15h. El volum d'hores contractades els dissabtes podran representar com a màxim un 15% del total d'hores contractades.

El servei de neteja de xoc i a fons es prestarà íntegrament de dilluns a divendres.

La modificació dels horaris, haurà de ser comunicada a l'empresa contractista com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

El servei d'àpats a domicili s'haurà de garantir tots els dies de l'any amb lliurament al domicili de la persona beneficiària un mínim d'un cop a la setmana.

L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. Les hores de major concentració seran comunicades pels Serveis Socials Bàsics a l'inici de la contractació i posteriorment amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses, i dels objectius previstos per cada exercici.

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics, sempre que sigui possible, procuraran assignar hores d'atenció a les franges "vall" per assegurar la major ocupació possible de la jornada laboral ordinària dels professionals.

COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA CONTRACTISTA I EL PATRONAT MUNICIPAL DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES DE MARTORELL

Les relacions de coordinació entre el Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell i l'empresa contractista es duran a terme de la següent manera:

1. Coordinació de la gestió del servei:

L'empresa contractista ha de designar, en el termini de 7 dies naturals a comptar des de la formalització del contracte, la persona que la representarà a Martorell, i que serà la responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.





La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà cada dos mesos amb el/la Cap de Serveis Socials Bàsics del municipi o la persona que aquest designi. Per fer efectiu aquest seguiment, l'empresa contractista elaborarà un informe mensual segons el model facilitat pels Serveis Socials Bàsics.

2. Coordinació tècnica del servei:

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb els/les tècnics/ques de serveis socials municipals, per tal de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que haurà de lliurar mensualment l'empresa contractista.

La titulació del coordinador tècnic de l'empresa contractista serà de treballador/a social i les seves funcions seran les següents:

- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de la persona beneficiària.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona beneficiària.
- Realitzar reunions de seguiment amb els professionals de l'empresa contractista per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats pel Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell.
- El responsable o coordinador tècnic de l'empresa contractista haurà de mantenir reunions de coordinació amb els treballadors/res socials dels Serveis Socials Bàsics amb la periodicitat que es fixi i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària (treballador familiar/auxiliar de geriatría).
- Actualitzar el sistema d'informació de les persones beneficiàries ateses.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Alertar als treballadors/res socials referents dels casos atesos dels Serveis Socials Bàsics sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per l'entitat municipal.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes de les persones beneficiàries del servei.

RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa contractista haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics del Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

En aquest sentit, l'empresa contractista no pot negar-se a la prestació del servei reconegut pels Serveis Socials Bàsics del Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell.

L'empresa contractista i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona beneficiària com a base de la prestació del servei. L'empresa contractista haurà d'informar expressament als Serveis Socials Bàsics, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.





Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'empresa contractista es compromet a acceptar les ordres que dictin els Serveis Socials Bàsics per a la identificació i control del personal designat per a la prestació dels serveis.

El contractista i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

L'empresa contractista ha d'informar a les persones beneficiàries de les característiques del servei, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

El contracte assistencial:

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el Contracte assistencial amb la persona beneficiària, on s'acorden les condicions del servei. El Contracte assistencial de prestació del SAD haurà d'estar signat:

- Pel/Per la Cap de Serveis Socials Bàsics del Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell o la persona que ell/a designi.
- Un representant de l'empresa contractista.
- La persona beneficiària.

A la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin presents totes les parts.

L'esmentat document inclourà, entre d'altres dades, la identificació del treballador/a social del Serveis Socials Bàsics que es fa càrrec del cas i del coordinador tècnic de l'empresa contractista, així com els serveis que es duran a terme i el seu horari. L'empresa contractista haurà de gestionar la signatura de tres exemplars del Contracte assistencial esmentat i aportar-los als Serveis Socials Bàsics en un termini màxim de 7 dies des de la seva signatura. Una vegada signades per part dels Serveis Socials Bàsics, l'empresa contractista serà l'encarregada de lliurar a la persona beneficiària el seu exemplar.

La persona beneficiària haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Els desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta.

La resta de costos de transport derivats d'aquests serveis (transport d'àpats, compres a domicili, estada a centre de dia, reparacions, etc.) aniran a càrrec de l'empresa contractista.

PERSONAL

1. A l'inici de l'execució del contracte, el contractista haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar.

Qualsevol substitució o modificació relativa als/a les professionals que presten els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament als Serveis Socials Bàsics. L'empresa contractista haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.





2. El personal que l'empresa contractista destini a la prestació del SAD haurà d'estar en possessió de les titulacions de treballador/a familiar (Cicle Formatiu de Grau Mig d'atenció a persones en situació de dependència) i auxiliar socioeducatiu (Cicle Formatiu de Grau Superior d'integrador/a social), així com d'aquelles que prescriuin els convenis col·lectius o normatives vigents.

La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

Els/les coordinadors/es tècnics que realitzin les tasques de seguiment hauran de disposar de titulació de treballador/a social o qualsevol altra equiparable.

3. L'empresa contractista es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances, incapacitats laborals transitòries o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa contractista, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa contractista.

En cas d'incapacitat laboral transitòria, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó d'incapacitat laboral transitòria s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.

En cas de substitució, l'empresa contractista facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'empresa contractista comunicarà els canvis, el més aviat possible, als tècnics municipals i a la persona beneficiària afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades.

4. Corresponen a l'empresa contractista les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'empresa contractista comunicarà anualment als Serveis Socials Bàsics els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses.

5. L'empresa contractista haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient.

MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'empresa contractista haurà de mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa contractista haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració

Plaça de la Vila, 46
08760 Martorell
Tel. 937 750 050
sap@martorell.cat





es comunicarà per escrit a l'empresa contractista per a la seva deducció en la factura corresponent.

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa contractista presentarà mensualment un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei en la reunió de coordinació tècnica establerta.

Trimestralment presentarà un informe amb la valoració dels casos atesos segons els protocols facilitats i anualment una memòria d'activitat segons les indicacions dels Serveis Socials Bàsics.

L'empresa contractista també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

RESPONSABILITAT

1. El contractista 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 serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona beneficiària afectada.

El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus/de les seves 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.

2. En cas que l'empresa contractista estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, segons el model facilitat pels Serveis Socials Bàsics, i la responsabilitat serà d'ambdues parts.

Serà preceptiu que l'empresa contractista comuniqui per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als Serveis Socials Bàsics en un termini màxim de 7 dies després que la persona beneficiària signi l'autorització.

OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives particulars.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 7 dies naturals a les demandes d'alta d'atenció de nous casos que s'efectuïn des dels Serveis Socials Bàsics.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els seus professionals i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- Facilitar mensualment una relació detallada del volum i preu dels serveis prestats





- per domicili o persona beneficiària.
- Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
 - Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa i el procediment establert, per tal que sigui aprovada pel Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell.
 - Informar dels canvis que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
 - Comunicar les baixes que es produeixen entre les persones beneficiàries del servei per qualsevol motiu.
 - Actualitzar el sistema d'informació del SAD de Martorell segons els procediments facilitats pel Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell.
 - Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades pel Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell d'interès social, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral. Tanmateix, afavorir la integració d'empreses/entitats que intervinguin o puguin intervenir en projectes o iniciatives territorials.
 - Informar al Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell de qualsevol actuació que involucri les persones beneficiàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec o en qualsevol altre document similar.
 - Prioritzat el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, així com de la relació amb les persones beneficiàries del servei.

DRETS I OBLIGACIONS DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS

1. Els Serveis Socials Bàsics ostenten els següents drets:
 - Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
 - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
 - Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
 - Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
 - Sol·licitar a l'empresa contractista els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
2. Els Serveis Socials Bàsics estan obligats a:
 - Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa contractista en els marges de les condicions definides en aquest plec.
 - Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a persones beneficiàries. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
 - Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la





relació contractual.

- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada (la petició de servei, el pla de treball i el Contracte amb la persona beneficiària per a la prestació del SAD) per tal que es pugui iniciar el servei.
- Posar en coneixement de l'empresa contractista qualsevol qüestió relativa al servei que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del SAD.
- Facilitar el logotip del Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell pels usos previstos en el present plec.

PREUS PÚBLICS/TAXES

Els preus públics o les taxes que aprovi l'Ajuntament de Martorell per la prestació del SAD tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la normativa reguladora de les hisendes locals.

En aquest supòsit el Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell gestionarà el cobrament d'aquests ingressos.

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa contractista, en relació a les dades personals a les quals tingui accés durant l'execució del contracte, està obligada al compliment de tot allò que estableixen el Reglament (UE) 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 i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució de les prestacions objecte d'aquest contracte i que correspon al Patronat contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament, ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte.

DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

1. La representació externa, a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon al Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell.

2. Correspon al Patronat Municipal de Serveis d'Atenció a les Persones de Martorell la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones beneficiàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa contractista elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

3. En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. Els Serveis Socials Bàsics indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i





a la imatge externa de l'empresa contractista. Igualment, s'especificarà que l'empresa contractista realitza la gestió tècnica del projecte.

4. El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pels Serveis Socials Bàsics per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa contractista en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

Es preveu que, en cas d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació, produïdes durant el procediment d'adjudicació del futur contracte posterior a aquesta licitació, es pugui prorrogar el contracte fins que comenci l'execució del nou contracte, de conformitat amb el que preveu l'article 29 de la LCSP i pel termini màxim de 9 mesos, sempre i quan s'hagi publicat la nova licitació amb una antelació mínima de 3 mesos respecte de la finalització del contracte.

Martorell, document signat electrònicament al marge
El Coordinador de l'Àrea de Drets Socials

