



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUT A LA LLAR DE
L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**



ÍNDEX

CLÀUSULA PRIMERA - OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	4
CLÀUSULA SEGONA - MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
CLÀUSULA TERCERA - EL SALL TERRITORIAL	4
3.1 Definició	4
3.2 Objectius	5
3.3 Principis fonamentals	5
3.4 Prescripció del servei	6
3.4.1 Servei d'ajut a la llar per a les persones beneficiàries de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència (LAPAD)	6
3.4.2 Servei d'ajut a la llar per a persones en d'altres situacions de necessitat	6
3.4.3 Servei d'ajut a la llar socioeducatiu	7
3.5 Tipus de seguiment del cas	8
3.6 Tasques a realitzar	10
3.7 Franges horàries	15
3.8 Intensitat del servei	16
3.9 Inici del servei	16
3.10 Circuit de sol·licitud d'alta en el servei	17
3.11 Presentació del servei a la persona usuària i signatura del contracte assistencial	17
3.12. Seguiment dels serveis, coordinació i comunicació	18
3.12.1 Direcció del servei	19
3.12.2 Supervisió dels serveis	20
3.12.3 Auditoria de qualitat i memòria del servei	20
3.13 Baixes, modificacions i anul·lacions en el servei	21
3.14 Desplaçaments i gestions econòmiques	23
CLÀUSULA QUARTA - EL SALL INTEGRAL	24
4.1 Millores i desplegament	24
4.2 Definició i característiques particulars	25
4.3 Equip de treball	26
4.4. El rol de la coordinació tècnica en relació a l'equip de SALL integral	27
4.5 Desplegament del nou model de SALL Integral	27
CLÀUSULA CINQUENA - DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS	28
5.1 Drets i obligacions de l'Ajuntament	28
5.2 Drets i Obligacions de l'empresa adjudicatària	28
CLÀUSULA SISENA - RÈGIM SANCIONADOR I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES	30
6.1 Gestió d'incidències	30
6.2 Règim sancionador	31
6.2.1 Faltes	31
CLÀUSULA SETENA - RECURSOS HUMANS	33
7.1 Perfils professionals i titulació	34
7.2 Personal d'atenció directe a la persona	34
7.3 Personal de cura de la llar	35
7.4 Coordinació tècnica	35
7.5 Coordinació de gestió	36
7.6 Personal de Suport	37
7.7 Condicions especials d'execució del servei i seguretat laboral	37
7.8 Formació i coordinacions	40
7.9 Subrogació	41



CLÀUSULA VUITENA - PLA DE QUALITAT	41
8.1. Estàndards de qualitat.....	41
8.2 Protocols	42
CLÀUSULA NOVENA - GESTIÓ DE PREUS PÚBLICS I FACTURACIÓ	43
9.1 Gestió de preus públics.....	43
9.2 Facturació.....	44
CLÀUSULA DESENA - FINALITZACIÓ DE CONTRACTE I TRASPÀS	44
CLÀUSULA ONTZENA - DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	45
ANNEX 1 - RELACIÓ DE PERSONES A SUBROGAR.....	46
ANNEX 2 - ESCALES DE VALORACIÓ	49
ANNEX 3 - CIRCUIT PER SOL·LICITAR L'ALTA.....	53
ANNEX 4 - ALTES HOSPITALÀRIES	57
ANNEX 5 - CONTRACTE ASSISTENCIAL	62
ANNEX 6 - PLANTILLA FORMACIÓ	65
ANNEX 7 – PROCEDIMENT PER A LA CUSTÒDIA DE CLAUS.....	66

CLÀUSULA PRIMERA - OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

És objecte d'aquest plec la contractació per a la prestació dels Serveis d'Ajut a la Llar en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Els serveis d'atenció domiciliària són de prestació obligatòria per part de l'administració local (municipis de més de 20.000 habitants) en tant que s'enquadren en els serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableixen l'article 16 i següents de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. Aquests serveis són cofinançats pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments i, en el cas dels serveis vinculats a l'aplicació de la Llei 39/2006, d'atenció a la dependència, també hi participa l'Estat, a través de la Generalitat.

Aquesta contractació està subjecte al Contracte Programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i l'Ajuntament en matèria de Serveis Socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat; així com a la pròrroga corresponent en anys successius.

L'Ajut a la Llar és l'atenció social que es presta a una persona en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia.

Els serveis d'atenció domiciliària, en les seves diverses modalitats, formen part de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya que, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, es regula mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre i les demés normes posteriors.

La prestació de serveis que es proposa té per objecte la gestió del Servei d'Ajut a la Llar, en les seves dues tipologies de servei: l'atenció personal i l'ajut a la Llar com a servei complementari. La definició del servei en el seu conjunt l'anomenarem Servei d'Ajut a la Llar, d'ara en endavant SALL.

CLÀUSULA SEGONA - MODALITATS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

En aquest contracte es preveuen dos models de provisió del servei:

- **SALL territorial:** Servei d'ajut a la Llar, SALL, prestat als diferents territoris amb el format en que es desenvolupa actualment.
- **SALL Integral:** Servei d'ajut a la Llar, SALL, prestat en unitats territorials més reduïdes i que segueixi els valors i principis de l'atenció integral centrada en la persona.

CLÀUSULA TERCERA - EL SALL TERRITORIAL

3.1 Definició

El servei d'ajut a la llar és el conjunt d'actuacions d'ajuda o suport en el domicili de la persona usuària i/o família prestat pels professionals adients que atenen les necessitats bàsiques i relacionals de la persona usuària.

El diagnòstic de la situació, la definició de les necessitats i el pla de treball per atendre la situació plantejada l'estableix un professional dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) o d'un altre servei, si l'Ajuntament així ho determina.

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que, per motius físics, psíquics o socials, es troben en situació de necessitat social derivada d'una manca d'autonomia personal, necessitats socials en l'àmbit de les relacions familiars i socials i/o necessitats socials de caràcter instrumental.

3.2 Objectius

El servei haurà d'assolir els següents objectius:

1. Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
2. Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
3. Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual estimulants l'adquisició de competències personals i familiars.
4. Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
5. Donar suport a l'organització familiar, complementant i compensant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres, especialment aquelles que comportin un deteriorament personal i social.
6. Prevenir situacions de possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments i de situacions de deteriorament personal progressiu.
7. Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplictat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

3.3 Principis fonamentals

El SALL ha de organitzar-se inspirat en els principis de l'Atenció Integral Centrada en la Persona, AICP, és per això que cal que totes les intervencions que es realitzin responguin i es fonamentin en els següents principis generals:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili, i la confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia. Es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònom possible.
- L'equitat en el tracte a les persones ateses.
- La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La corresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn, amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccional és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, i la continuïtat en l'atenció personalitzada per part de l'equip de professionals.
- El reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- La territorialització del servei, la densitat de persones usuàries que hi ha a la ciutat i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei.

- La qualitat del servei entesa com a un procés de millora continua.
- L'eficàcia per assolir els objectius de l'atenció a domicili.
- L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada
- El desenvolupament de professionals competents, estimulats, resolutius i autònoms, com a factor central de la qualitat del servei.

3.4 Prescripció del servei

El pla de treball determina en cada cas, en funció del resultat de la valoració de risc social que fan els tècnics dels Serveis Socials, els objectius, les tasques i la intensitat del servei necessària.

Aquest pla de treball haurà d'estar consensuat i compartit entre els professionals dels serveis socials bàsics, l'adjudicatari i el propi usuari o família.

Els serveis que es poden prescriure corresponen als següents grups de població:

3.4.1 Servei d'ajut a la llar per a les persones beneficiàries de la Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència (LAPAD)

Aquest grup de població rebran els serveis d'acord amb el que determina la llei i es concretaran les condicions e intensitat en el Pla Individual d'Atenció (PIA), validat pels òrgans competents.

1. Els objectius fonamentals que caldrà atendre seran:
 - a. Oferir suport i supervisió en les activitats bàsiques e instrumentals de la vida diària.
 - b. Modificar o introduir millores en els hàbits de vida i evitar situacions de crisi o deteriorament de les condicions de vida de les persones.
 - c. Facilitar i/o millorar la integració a la comunitat.
 - d. Mantenir o millorar la situació de la llar i afavorir dintre l'autonomia dels seus ocupants.
2. El pla de treball serà responsabilitat del referent municipal del cas, que haurà de garantir la participació de la persona i la del proveïdor del servei ja que s'hauran de determinar de mutu acord els objectius específics i les tasques a realitzar.
3. La intensitat d'aquest servei vindrà determinada per la Llei 39/2006 LAPAD i les normes posteriors.
4. La duració del servei serà indeterminada.
5. El seguiment d'aquests cassos serà per norma general delegat a l'empresa proveïdora, ja que el més habitual és que es tracti d'oferir serveis de caràcter assistencial. No obstant, si també es donés en el cas una situació de risc social significativa, el seguiment passaria a ser responsabilitat del TS/ES municipal o referent del cas.
6. Els perfils professionals, adequats per atendre aquesta modalitat de servei: Treballador/a familiar, Auxiliar de Geriatria, Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària-auxiliar d'ajuda a domicili i/o Auxiliar de la Llar.
7. Si es presentés qualsevol situació d'alt risc social degudament justificada , l'Ajuntament podrà millorar la prescripció d'hores o les característiques del servei que s'estigui prestant a la persona/família de manera temporal o indefinida.

3.4.2 Servei d'ajut a la llar per a persones en d'altres situacions de necessitat

Les que no es troben en cap dels anteriors col·lectius. Les persones que formen part d'aquest grup són fonamentalment persones grans que no tenen reconeixement de dependència o adultes que tinguin una situació sobrevinguda i temporal que no els hi permeti atendre de forma autònoma les seves necessitats bàsiques i/o responsabilitats familiars.

1. Els objectius fonamentals que caldrà atendre seran:
 - a. Oferir suport per l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar.
 - b. Suport per la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, d'autosuficiència pel desenvolupament d'activitats de la vida diària, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació d'alt risc social.
2. El pla de treball serà responsabilitat del referent municipal del cas, que haurà de garantir la participació de la persona i la del proveïdor del servei ja que s'hauran de determinar de mutu acord els objectius específics i les tasques a realitzar.
3. La intensitat d'aquest servei vindrà determinada pels objectius a assolir i les tasques/ activitats que caldrà realitzar per assolir-los.
4. La duració del servei serà la que permeti arribar a assolir els objectius plantejats en el pla de treball.
5. El seguiment d'aquests cassos pot ser directe o delegat . Caldrà una avaluació continua i com a norma general es delegarà el seguiment al proveïdor quan es realitzin bàsicament tasques de caràcter assistencial.
6. Perfils professionals, adequats per atendre aquesta modalitat de servei: Treballador/a familiar, Auxiliar de Geriatria, Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària-auxiliar d'ajuda a domicili i/o Auxiliar de la Llar.

3.4.3 Servei d'ajut a la llar socioeducatiu

En aquest cas el servei s'adreça a les persones i/o famílies per tal de donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials, organització familiar i de la llar, ajudar en l'adquisició d'habilitats parentals i tenir cura dels infants i adolescents.

1. Els objectius fonamentals que caldrà atendre seran :
 - a. Oferir suport per l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar.
 - b. Suport per la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, d'autosuficiència pel desenvolupament d'activitats de la vida diària, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació d'alt risc social.
 - c. Atendre a les famílies amb menors d'edat en situació de vulnerabilitat que tinguin dificultats per desenvolupar les funcions parentals o que es trobin en situacions de risc d'infància, tal com indica la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència i que estiguin en tractament en un EBAS. Bàsicament es treballarà perquè les famílies puguin recuperar o adquirir habilitats parentals i donar suport a l'organització familiar per estimular la seva autonomia individual i familiar.
2. El pla de treball serà responsabilitat del referent municipal del cas, tot i que caldrà garantir la participació de la família. S'han de considerar objectius generals i específics i acotar-los en el temps.
3. La intensitat d'aquest servei vindrà determinada pels objectius a assolir i les tasques/ activitats que caldrà realitzar per assolir-los.
4. La duració del servei vindrà determinada pels objectius plantejats en el pla de treball.
5. El seguiment d'aquests cassos serà directe i per tant responsabilitat del referent del cas de l'EBAS. Caldrà una avaluació continua.
6. Perfils professionals, adequats per atendre aquesta modalitat de servei: Treballador/a familiar,

Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària-auxiliar d'ajuda a domicili i/o Auxiliar de la Llar.

A banda dels perfils professionals assenyalats, l'Ajuntament podrà demanar la intervenció d'un professional integrador social, educador social i/o terapeuta ocupacional que atengui les necessitats específiques que presentin els serveis.

3.5 Tipus de seguiment del cas

El seguiment del cas fa referència al professional responsable de la realització del pla de treball i del seguiment.

Bàsicament es pot fer seguiment directe o seguiment delegat. En el primer cas el Treballador/a Social o Educador/a Social de l'EBAS, o en qui delegui l'Ajuntament, serà el responsable, mentre que en el segon cas serà el proveïdor qui tingui l'obligació de fer el seguiment.

La modalitat de seguiment vindrà determinada per la complexitat del cas i per la necessitat de revisió permanent de la situació. En qualsevol cas, en termes generals, s'estableix el seguiment de la següent manera:

1. Seguiment delegat /directe: Pel servei d'ajut a la llar per a les persones beneficiàries de la Llei 39/2006, serà referent pel seguiment el proveïdor, menys quan es donin indicadors de risc social que recomanin que el seguiment es faci per part del referent social del cas.
2. Seguiment directe: Pel servei d'ajut a la llar per a persones en d'altres situacions de necessitat, el responsable del seguiment serà el referent social del cas.
3. Seguiment directe: Pel servei d'ajut a la llar socioeducatiu, el responsable del seguiment serà el referent social del cas.

Seguiment directe:

Serà obligació del tècnic/a municipal o professional autoritzat :

- Definir els objectius generals i específics.
- Realitzar el pla de treball i definir les tasques a realitzar
- Realitzar el seguiment individual
- Avaluar i redefinir objectius
- Tancar el cas

El proveïdor és responsable de:

1. Conèixer el pla de treball dissenyat pel referent dels Equips Bàsics d'Atenció Social per a la persona usuària.
2. Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal .
3. Atendre la persona usuària de forma personalitzada.
4. Resoldre els problemes i les incidències del servei que es plantegin.
5. Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.
6. Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció personal i ajuda a la llar (equips de SALL) que atenen el cas per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball, i la personalització del servei.
7. Elaborar un informe anual de l'evolució de la situació del servei, aquest informe es farà prèvia visita domiciliària que, preferiblement, es farà de forma conjunta amb el/la professional de

referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social, que és qui fa el seguiment del cas. Es fonamentarà en el seguiment de les activitats desenvolupades al domicili, les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant el període.

La coordinació entre el personal d'atenció directe i el professional de referència del cas esdevé clau per a dur a terme amb èxit el pla de treball. S'haurà de realitzar com a mínim una reunió de coordinació cada dos mesos, amb una dedicació màxima d'un hora, en tots els casos de seguiment directe per part del professional de referència de l'EBAS amb la persona d'atenció directa adjudicada al cas. Les informacions, acords i revisions d'objectius i/o del pla de treball es registraran sempre a l'Hestia i la professional referent del cas les haurà de comunicar via correu electrònic a la Coordinadora Municipal del SALL perquè es mantingui sempre actualitzada la situació del cas, els objectius i plans de treball i tot allò que pugui ser de interès.

Seguiment indirecte:

Serà obligació del tècnic/a municipal :

- Definir els objectius generals i específics.
- Realitzar el pla de treball i definir les tasques a realitzar
- Avaluar i redefinir objectius
- Tancar el cas

El proveïdor és responsable de:

1. Realitzar el seguiment individual del cas.
2. Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats, a partir de la informació recollida en les visites domiciliàries, les trucades de seguiment i, fonamentalment, a partir de les informacions que aportin els professionals de l'atenció personal a través dels registres que es realitzin a les aplicacions específiques per al seguiment de la persona i que, com a mínim, ha de sistematitzar: tasques que no s'han pogut realitzar i el motiu i observacions sobre la situació de la persona i la seva evolució a partir de les informacions que aportin els professionals d'atenció directa mitjançant els registres que es realitzin.
3. Valorar i proposar canvis en el servei.
4. Coordinar-se periòdicament – i sempre que sorgeixin necessitats puntuals – amb els referents dels Equips Bàsics d'Atenció Social.
5. Mantenir informat al referent municipal (Equips Bàsics d'Atenció Social) de les incidències i qüestions rellevants, a petició del Equips Bàsics d'Atenció Social o a iniciativa pròpia.

És obligació del proveïdor dur a terme les activitats següents:

1. Visita a domicili de seguiment del cas per part del coordinador/a tècnic com a mínim un cop a l'any.
2. Mesurar si s'han produït canvis en la situació de la persona usuària que requereixen modificar o adaptar el servei prestat: com a mínim s'ha de realitzar una vegada cada 12 mesos. La mesura es farà mitjançant l'ús d'escales estandarditzades que permetin mesurar els canvis; l'ús d'aquestes escales pot ser dut a terme per la coordinació tècnica o professionals de suport, a més del personal d'atenció directa (Treballadora Familiar). Les escales que preferiblement s'utilitzaran són les següents (s'incorporen en l'ANNEX 1):
 - Escala de Barthel per a les activitats bàsiques de la vida diària.
 - Escala de Lawton & Brody per a les activitats instrumentals de la vida diària.
 - Test de Pfeiffer per al deteriorament cognitiu.

- Escala de Downton per al risc de caigudes.
- Escala d'Edmonton per avaluar la simptomatologia en la salut.
- Escala de Zarit reduïda.
- SSM-C Matriu d'autosuficiència.
- Escala de Gijón

I altres que es considerin adients per valorar les diverses situacions.

3. Informe anual de seguiment del cas: s'ha d'elaborar un informe vinculat a la visita a domicili de seguiment i que reculli entre d'altres qüestions la evolució del cas, el resultat de les escales administrades, l'assoliment dels objectius i noves propostes per a millorar la intervenció. L'informe serà lliurat al/la professional referent del cas, sigui personal municipal o d'altre en qui delegui l'Ajuntament.
4. Trucada de seguiment: com a mínim, s'han de realitzar dues cada 12 mesos. Cal garantir que entre la visita domiciliària i les trucades ha d'haver un període de 3 - 4 mesos. D'aquestes activitats ha de quedar constància i registre en l'expedient de la persona usuària.
5. Informe anual de seguiment del servei: s'ha d'elaborar un informe sobre l'evolució del servei fonamentat en el seguiment telefònic i en el seguiment de les activitats, les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant el període. Aquest informe es confeccionarà a meitat del període anual, als 6 mesos del servei en l'any en curs. Aquest informe s'haurà de lliurar a la Coordinadora Municipal dels Serveis Domiciliaris.
6. Recollir de manera sistematitzada les incidències que s'hagin produït en la prestació de servei i les mesures activades, en cas de ser necessari.
7. El/la coordinador/a tècnic/a de la empresa proveïdora farà totes les gestions i/o propostes derivades del seguiment del servei d'ajut a la llar, sempre i quan no requereixin la intervenció dels serveis bàsics d'atenció social ni comprometin pressupost.
8. Comunicar immediatament mitjançant correu electrònic, al professional de referència qualsevol situació que alteri l'habitual funcionament del servei o que canviï les condicions de la persona: agreujament sobtat de la situació, manca de resposta de la persona usuària, ingrés hospitalari, etc.
9. En situacions d'urgència, on cal donar una resposta immediata, si no és possible contactar amb el professional de referència, el/la coordinador/a tècnic/a actuarà per solucionar la situació, si convé rebrà el suport del/de la coordinador/a municipal per tal de donar resposta a la situació que ha generat la urgència i ho comunicarà tant aviat com sigui possible al professional de referència.

El proveïdor sempre haurà de disposar de les proves documentals o de les gravacions de les trucades de seguiment a l'efecte de donar compliment de les tasques d'inspecció i control de l'ajuntament.

L'incompliment d'aquestes obligacions es consideraran faltes i donarà lloc a les corresponents sancions.

3.6 Tasques a realitzar

Les tasques a realitzar s'establiran en funció dels objectius específics a assolir i de les necessitats de les persones beneficiàries. Les tasques es categoritzen en tres grups:

3.6.1 L'atenció personal. és la tasca principal que pot ser prescrita en solitari.

És el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. La realitza el/la treballador/a familiar, l'Auxiliar de Geriatria, el/la Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària-auxiliar d'ajuda a domicili, i/o Auxiliar de la Llar, i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

Les tasques a realitzar poden ser de tres tipus: assistencials, educatives i socialitzadores. Amb caràcter accessori i complementari es realitzaran tasques de tipus preventiu.

a) **Tasques assistencials**

1. Higiene i cura personal. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:
 - Rentat corporal complet, en bany o dutxa
 - Rentat corporal parcial
 - Rentat del cap
 - Ajuda per accedir al bany o dutxa
 - Suport per pentinar-se, rentar-se les dents, afaitar-se (sol amb afaitadora elèctrica) aplicació de cremes
 - Suport en el canvi de roba (vestir-se i desvestir-se) i de bolquer
2. Alimentació. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:
 - Organització dels àpats
 - Preparació i cuinat dels aliments
 - Ajut per a la ingesta d'aliments en els casos que siguin necessari, sense sondes.
3. Mobilitzacions dintre de la llar
 - Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit
 - Ajudar a caminar i asseure's
 - Realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per col·laborar en la seva mobilització
 - Altres ajudes físic-motrius
 - Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires debany, etc.) si la persona les requereix
4. Cura de la salut i control de la medicació:
 - Ajuda a l'administració per part de la persona usuària de la medicació d'acord amb la pauta establerta pels sistemes de salut
 - Supervisió de l'administració per part de la persona usuària de la medicació en forma d'injectable
 - Ajuda a l'administració de medicació per via tòpica, òtica o oftàlmica, si la persona no pot fer-ho per si sola i no hi ha cap familiar que ho pugui realitzar
 - Suport en el control del nivell de glicèmia, sense que impliqui l'acció de punció
5. Activitats de comunicació i relació amb l'exterior:
 - Acompanyaments tant en el domicili com fora, per evitar situacions de soledat i aïllament, donant suport en les relacions amb la família, amics i veïns;
 - Acompanyament i suport en la realització de petites gestions i tràmits, així com per al seguiment de les visites mèdiques;
 - Acompanyament i suport per fer petites compres.
6. Suport i acompanyament a fer tràmits bancaris.
7. Realització per compte de la persona de petites compres o gestions que impliquin l'ús de diners.
8. Custòdia de les claus d'accés al domicili.
9. Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.
10. Suport en el manteniment de condicions acceptables d'higiene i salubritat: aquestes tasques es realitzaran sempre que estiguin vinculades a les tasques específiques d'atenció personal. Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades — higiene personal, mobilitzacions, suport en l'alimentació, etc. — ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries per deixar l'habitatge en condicions correctes d'ordre i neteja (per exemple, netejar i ordenar el bany després de la higiene, la cuina després dels àpats o fer el llit després de llevar a la persona). Aquestes tasques es realitzaran amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en

el domicili.

b) Tasques educatives i socialitzadores

Es defineixen com a tasques educatives i socialitzadores aquelles que es refereixen a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família. Entre els hàbits per a la vida quotidiana s'hi inclouen aquells referits a la higiene, l'alimentació, la cura de salut, l'organització de la llar, l'organització de l'economia familiar, l'acompanyament socioeducatiu en diversos contextos i espais. Les tasques concretes que es poden prescriure són les següents:

1. Cura dels infants, les persones grans i les persones amb dependència:
 - Assessorament i ajuda a l'aprenentatge d'hàbits per a la cura personal, la cura de l'habitatge i l'organització domèstica en relació a l'atenció d'aquestes persones.
 - 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.
 - Tasques educatives amb el/la cuidador/a familiar, per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.
2. Nutrició i alimentació:
 - Donar suport i ajudar en el compliment de les indicacions del sistema sanitari per a una nutrició correcta i el manteniment d'hàbits saludables.
3. Cura de la pròpia salut:
 - Donar suport en el seguiment de pautes d'observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
4. Acompanyament socioeducatiu:
 - Donar suport al procés d'adquisició d'habilitats socials i educatives de les persones; tant directament com mitjançant el suport a les persones que han d'assumir tasques educatives respecte d'altres.
5. Autosuficiència en la gestió de la llar:
 - Ajuda per a l'aprenentatge en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència i d'altres.
 - Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.
6. Relació amb les administracions i organismes similars:
 - Suport en el procés d'aprenentatge per dur a terme les gestions bàsiques per a la vida independent: gestions administratives, mèdiques, etc.
7. Socialització i participació:
 - Motivació de la persona a participar en activitats diverses (centres de dia, casals...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.
 - Estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia i alenar la seva dependència.

c) Tasques preventives i de detecció de situacions de risc

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure, amb caràcter complementari però obligatori, tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn.

Aquestes tasques preventives inclouran:

1. Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats tant individuals com del seu entorn:
 - L'objectiu és identificar situacions que requereixin la modificació o adaptació del servei que

s'està prestant.

- La detecció es realitzarà mitjançant l'ús d'escales estandarditzades que permetin mesurar els canvis; l'ús d'aquestes escales pot ser dut a terme per la coordinació tècnica o professionals de suport, a més del personal d'atenció directa (Treballadora Familiar). Les escales que preferiblement s'utilitzaran són les següents (s'incorporen com l'ANNEX 1):
 - Escala de Barthel per a les activitats bàsiques de la vida diària.
 - Escala de Lawton & Brody per a les activitats instrumentals de la vida diària.
 - Test de Pfeiffer per al deteriorament cognitiu.
 - Test de Downton per al risc de caigudes.
 - Escala d'Edmonton per avaluar la simptomatologia en la salut.
 - Escala de Zarit reduïda.
 - I altres que es considerin adients per valorar les diverses situacions.
- 2. Situacions de risc:
 - Objectiu: identificar situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o la família.
 - Aspectes a identificar:
 - Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...)
 - Canvis en les capacitats de la persona: desorientació, oblots i mal ús de subministraments o d'aparells, control de la medicació, cura i autocura, atenció i organització a la llar, situacions de crisi (canvi sobtat i que afecta a l'autonomia).
 - Estat de l'habitatge: instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge.
 - Assistència a serveis d'atenció diversos: absentisme escolar, visites i gestionsals sistemes de salut, justícia, treball, etc.
 - Relacions familiars i/o socials: relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicis de maltractaments, aïllament social.

La detecció de situacions de risc o de canvis en la situació de la persona i el seu entorn hauran de quedar registrades en l'expedient personal i comunicades als professionals de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social i a la Coordinadora municipal del SAD.

La comunicació de les situacions de canvi és una obligació dels professionals de SALL.

3.6.2 L'ajut a la llar

És una tasca complementària que només es pot prescriure si es fa conjuntament amb l'atenció personal.

El servei d'ajuda a la llar té per finalitat mantenir en condicions acceptables d'higiene, de salubritat i d'habitabilitat la llar de la persona beneficiària. Es defineix com un servei de caràcter complementari al servei d'atenció personal.

Les tasques incloses en aquest servei són:

1. Neteja, o suport per a la neteja, quotidiana de l'habitatge (escombrar, fregar terres, neteja de la pols, dels lavabos, cuina, finestres,...) pel manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Neteja a fons de determinats espais o elements del domicili com ara cuines, banys o armaris.
2. Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja, planxat, repàs i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar.
3. Cura de la roba: rentat i ordre de la roba.
4. Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària.
5. Tasques de manteniment bàsic d'utensilis domèstics com són el canvi de bombetes, piles dels aparells domèstics, canvi de les bosses d'aspiradores domèstiques.

6. Retirada i col·locació de cortines.
7. Observació del context i la situació amb caràcter preventiu

És responsabilitat de la persona beneficiària del servei disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja.

3.6.3 Les tasques relacionades amb l'autonomia funcional de les persones

És un conjunt de tasques de suport per garantir la seguretat tant de les persones ateses com de les persones treballadores.

La complexitat de les situacions que es donen en els domicilis fa que resulti imprescindible que el SALL incorpori l'avaluació del grau d'autonomia funcional de la persona en el seu context i s'analitzin quines són les actuacions més adients per millorar la qualitat de vida de les persones ateses i dels seus familiars i/o cuidadors.

Els objectius d'aquest conjunt de tasques són:

1. Garantir l'adaptació del servei prescrit pels Equips Bàsics d'Atenció Social a les necessitats de la persona i a les condicions de la persona professional que el durà a terme.
2. Vetllar per la seguretat i l'autonomia de les persones ateses.
3. Donar orientacions per a la seguretat de les persones treballadores.

S'inclouen les tasques següents:

1. Obtenir informació àmplia i clara sobre la patologia concreta que pateix la persona dependent.
2. Conèixer el grau de limitació de la persona dependent per a les seves tasques diàries.
3. Valoració de la persona i el seu context per identificar la millor solució (productes de suport, arranjaments, consells d'accessibilitat...) que s'adeqüi a les seves necessitats.
4. Avaluar la capacitat rehabilitadora del producte que millori la patologia del pacient o només li oferirà ajuda pràctica.
5. Implementar mesures per a la millora funcional de la llar: organitzatives, ajudestècniques, tecnològiques, etc.
6. Donar suport a les persones en l'ús de les ajudes tècniques o en la utilització de tècniques per a les mobilitzacions.
7. Gestió i vinculació amb programes existents d'adaptació funcional a la llar, així com d'arranjaments i rehabilitació d'habitatge.
8. Valorar les necessitats reals de la persona dependent en el seu dia a dia.

Aquest servei haurà de ser prestat per un professional amb formació de Teràpia Ocupacional.

Per raons de seguretat, per manca de mitjans adequats, o d'altres motius justificats, es podran sol·licitar serveis d'ajut personal que s'hagin de dur a terme fora del domicili de la persona, habitualment es faran en serveis municipals, servei de menjador social, servei de dutxes i bugaderia...

Aquests serveis sempre es correspondran amb les competències i funcions dels perfils professionals que estan inclosos a l'encàrrec (treballador/a familiar, auxiliar de geriatria i/o tècnic/a socio-sanitari i/o integrador social).

En el cas de què hi hagi animals domèstics en el domicili caldrà que durant la realització de l'activitat romanguin fora del domicili o tancats en una habitació.

Resten excloses expressament del SALL, les tasques següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del

servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SALL en el pla de treball.

- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari; això inclou accions d'auto administració de fàrmacs via parenteral (ex. Insulina, heparina...).
- Les neteges de la llar de caràcter extraordinari (entenent per extraordinari aquelles que superen el manteniment ordinari i que tenen un caràcter de neteja en profunditat), així com la neteja d'escaleres veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).

3.7 Franges horàries

El proveïdor haurà de garantir una resposta ràpida i eficaç a les demandes que se li facin, és per això que caldrà organitzar els serveis per zones de proximitat, considerant per això els districtes municipals.

S'estableix el següent sistema de franges horàries per tal de què les tasques a realitzar es facin dins del horari establert, de 07:00 a 21:00 (22:00) hores en dies laborables i dissabtes matí de 07:00 a 15:00 hores, a excepció de què el propi usuari demani expressament el canvi.

Horaris per dies laborables, de dilluns a divendres:

- Higiene / llevar del llit:
 - Matí: es farà entre les 07:00 i les 11:00 hores
- Enllitar:
 - Tarda mesos d'estiu (juny/setembre) de 19:00 a 22 hores
 - Tarda mesos d'hivern(resta de l'any) de 18:00a 21:00 hores
- Àpats, preparar i servir:
 - Matí: 12:00 a 15:00 hores
 - Tarda: 18:00 a 21:00 hores
- Compres :
 - Matí : 11:00 a 14:00 hores
 - Tarda: 16:00 a 19:00 hores
- Altres tasques, quan calgui donar suport i atenció personal per tal de què la persona pugui assistir a un centre escolar, de treball, centre de dia o qualsevol altre servei, l'horari s'adequarà perquè es pugui desenvolupar l'activitat prevista amb normalitat.

Horaris per dies festius o caps de setmana que inclou, dissabtes a partir de les 15 hores, diumenges i festius Inter setmanals:

- Higiene / llevar del llit:
 - Matí: es farà entre les 09:00 i les 11:00 hores
- Enllitar
 - Tarda, mesos d'estiu de 19:00 a 22 hores
 - Tarda, mesos d'hivern de 18:00a 21:00 hores
- Àpats, preparar i servir:
 - Matí: 12:00 a 15:00 hores
 - Tarda: 18:00 a 21:00 hores
- Altres tasques, quan calgui donar suport i atenció personal per tal de què la persona pugui assistir a un centre de treball, centre de dia o qualsevol altre servei, l'horari s'adequarà perquè es pugui desenvolupar l'activitat prevista amb normalitat.

Horari nocturn, és aquell que es presta entre les 21:00/22:00 hores en funció de si és hivern o estiu i les 07:00 hores en dies laborables o les 09:00 hores en dies festius. Les tasques a realitzar, donada l'excepcionalitat en que es donarà el servei, estaran establertes en el Pla de treball.

Queden excloses del servei totes aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei, o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals recollida a la llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.

El servei d'Auxiliar de la Llar només es prestarà en dies laborables en horari de 07:00 a 18:00 hores.

El servei de Treballador/a Familiar no es podrà realitzar per més d'un professional en la mateixa franja horària, amb independència dels dies de servei que tingui la persona. Aquesta exigència serà especialment considerada per aquelles persones amb deteriorament cognitiu a les quals els canvis de professionals, rutines, horaris... poden alterar el seu estat i agreujar els comportaments.

Els serveis que s'hagin de desenvolupar en horari de dissabte tarda, diumenges, festius intersetmanals o nocturns hauran de tenir una autorització expressa de la persona responsable del servei. S'estima que es poden donar com a màxim fins a un total de 1.400 hores anuals del servei d'atenció personal en horari festiu o nocturn.

Els serveis sol·licitats com a altes hospitalàries no es poden prescriure en horaris de festiu, cap de setmana i nocturn.

3.8 Intensitat del servei

El pla de treball determina el nombre d'hores que són necessàries per a l'assoliment dels objectius plantejats. Seran els/les professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social els que de mutu acord amb el proveïdor del servei determinaran la intensitat en cada cas o en el seu cas preval el del professional municipal.

En el cas de la tipologia SALL per a beneficiaris de la LAPAD, la intensitat vindrà determinada per la pròpia llei. Per la resta d'usuaris del servei s'estableixen els següents límits:

- Serveis dies laborables: màxim 18 hores setmanals.
- Serveis diumenges o festius intersetmanals: 2 hores diàries.
- Serveis nocturns: es valorarà en funció del cas donada la seva excepcionalitat.

En tot cas, en funció de la complexitat, els i les professionals poden prescriure intensitats superiors a les previstes a les normatives vigents. En aquestes cassos l'augment d'hores haurà d'estar autoritzat pel responsable del servei.

L'assignació mínima per dia d'atenció és un servei amb una durada d'1 hora (60 minuts); de manera excepcional es poden proposar fraccions de temps inferiors, però en cap cas s'assignarà un servei per un període inferior a mitja hora (30 minuts).

En el cas de la prestació en el model SALL integral no es tindrà en compte la limitació abans expressada, ja que la durada del servei es podrà personalitzar en base a la condició de l'usuari, les tasques a fer i la distribució al llarg de la jornada.

Cada modalitat d'horari tindrà un preu unitari diferent.

3.9 Inici del servei

Els serveis s'iniciaran en un termini màxim de 4 dies hàbils a partir del moment en que es formalitzi la demanda al proveïdor. En cas d'urgència i pels serveis d'altres hospitalàries, aquest temps no podrà ser superior a les 24 hores, tot i que molt puntualment es poden donar situacions que requereixin una

intervenció immediata, en aquests casos cal activar els mecanismes necessaris per donar resposta immediata a aquestes situacions d'extrema gravetat.

S'estableix una limitació que es produirà si ens trobem que no hi ha disponibilitat d'hores de servei perquè s'han superat les hores màximes previstes al contracte; en aquest cas, el temps d'inici del servei pot estar condicionat per l'existència de baixes que alliberin hores.

3.10 Circuit de sol·licitud d'alta en el servei

Per iniciar una sol·licitud del servei d'ajut a la llar és necessari, un diagnòstic de la situació i que s'hagi fet una visita a domicili per part del/de la professional proposant i del/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa assignat a la zona, per tal de valorar les tasques i el perfil més idoni de professional d'atenció directa. Aquesta visita cal que sigui realitzada abans de 10 dies des de què el/la Treballador/a Social de referència hagi atès a la persona. Cal adjuntar uns documents imprescindibles per donar l'alta del servei. (veure annex 2).

Els professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social, els professionals autoritzats i els treballadors socials dels hospitals de proximitat i de referència, lliuraran la proposta de Servei d'Ajuda la Llar al/la coordinadora del SALL del Departament d'Atenció a la Dependència i persones amb Discapacitat. Es comprovarà que la proposta s'ajusta als requeriments establerts en el Reglament vigent i validarà la proposta.

La sol·licitud s'entrega al/a la Coordinador/a Municipal del SAD que valida i autoritza. Posteriorment el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa dona d'alta el servei en l'aplicació informàtica i comunica, mitjançant correu electrònic, als professionals referents la data d'inici del servei i les condicions finalment establertes per a la prestació, concretant el personal assignat i les hores d'atenció.

En el cas de que la sol·licitud sigui realitzada per un/a T. Social hospitalària, el circuit restarà diferent. (veure annex 3).

Aquest procediment podria modificar-se en funció de les funcionalitats de l'aplicació informàtica de que disposi l'Ajuntament per a la gestió del servei.

3.11 Presentació del servei a la persona usuària i signatura del contracte assistencial

Per tal de poder iniciar un servei a domicili és imprescindible signar el contracte assistencial amb la persona usuària. Aquest document recull les condicions específiques del servei. El contracte assistencial ha d'estar signat pel professional referent de la persona usuària, la persona usuària que rep el servei (o, en el seu defecte, la persona que la representi legalment), el/la Tinent/a d'Alcalde/a corresponent i el Secretari/a General de l'Ajuntament.

Per a la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin present totes les parts en el mateix moment, s'accepta la signatura diferida. Cal considerar que s'haurà de produir l'adaptació necessària per tal de fer ús de la signatura digitalitzada quan es posi en marxa el sistema.

La presentació del personal d'atenció directa i la formalització de la signatura del contracte amb la persona usuària la farà el/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa. S'adjunta annex 4.

Aquest procediment podria modificar-se en funció de les funcionalitats de l'aplicació informàtica de que disposi l'Ajuntament per a la gestió del servei.

Serà responsabilitat del /la coordinador/a tècnic/a la realització d'una trucada telefònica al domicili en el

decurs dels trenta (30) dies posteriors a l'inici del servei.

La finalitat del contacte telefònic és comprovar que el servei es desenvolupa amb normalitat i concretament:

- Verificar que les tasques s'adeqüen al que s'havia acordat en el Contracte assistencial i que es compleix la intensitat del servei acordada.
- Explorar el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i el grau d'atenció personalitzada que rep.
- Resoldre qualsevol dubte que la persona usuària pugui tenir.

La coordinació tècnica elaborarà un registre on consti la realització i els continguts del contacte telefònic que ha d'incorporar-se a l'expedient de la persona usuària.

El proveïdor haurà de disposar de les proves documentals o de les gravacions de les trucades de seguiment a l'efecte de donar compliment les tasques d'inspecció i control de l'Ajuntament.

3.12. Seguiment dels serveis, coordinació i comunicació

El seguiment i control del bon funcionament de la prestació dels serveis desenvolupats en el marc d'aquest encàrrec és competència de l'empresa.

Pel que fa al seguiment del compliment de l'activitat diària, l'empresa realitzarà a l m e n y s les següents activitats:

- Revisarà diàriament i cada vegada que calgui el control horari, vinculat al fitxatge dels/de les professionals als domicilis.
- Realitzarà registre diari d'incidències, on quedi reflectit: tipus d'incidència, persones afectades, resposta donada (amb detall de qui la atén i a quina hora).
- Actualització diària de la planificació dels serveis dels/de les professionals, per adequar-los a l'activitat efectivament realitzada.
- El recull d'aquesta informació quedarà registrat al moment a l'aplicació informàtica que gestioni el servei de tal manera que la Coordinadora municipal podrà estar sempre informada del que succeeix al servei.

Pel que fa al seguiment del compliment de l'activitat diària, el/la tècnic/a coordinador/a municipal realitzarà les següents activitats:

- Tindrà sempre oberta la connexió al programa que gestiona les incidències en el sistema que es fa servir pel control de l'activitat als domicilis.
- Vetllarà diàriament per què les incidències hagin estat resoltes correctament per l'empresa proveïdora en temps i forma.
- Contrastarà la facturació mensual amb les incidències produïdes.
- Registrarà en el mateix document aquelles incidències que hagin estat recollides per personal propi o pels QUI que l'Ajuntament hagi tramitat.
- Cada mes realitzarà com a mínim 10 trucades telefòniques aleatòries per conèixer l'opinió dels usuaris del servei i poder proposar millores, resoldre dificultats, etc.

La coordinació, per comunicar informacions i per coordinar actuacions, es durà a terme a través de diversos mitjans:

- Reunions de coordinació a diversos nivells, periòdiques o puntuals.

- L'aplicació informàtica de gestió del SAD haurà d'estar permanentment actualitzada i servirà per recollir tota la informació rellevant i fer-la accessible als professionals. A més, serviran per comunicar incidències i instruccions, en la mesura que estigui previst en el disseny del seu funcionament intern.
- Per tot allò que no estigui establert en el disseny de les aplicacions i sempre que ho requereixi la urgència de la comunicació o estigui establert en el protocols i procediments, s'utilitzaran altres mitjans, com el correu electrònic o el telèfon.

La relació de coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatària del servei es durà a terme a diferents nivells que inclouen tant el seguiment dels casos com el seguiment del contracte:

3.12.1 Direcció del servei

El proveïdor designarà un/a representant que serà el/la responsable davant l'Ajuntament.

La coordinació directiva tindrà per finalitat fer el seguiment del servei avaluant el grau d'acompliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte i informar i traslladar a l'adjudicatari les consideracions, instruccions, protocols i procediments de l'Ajuntament tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

També es plantejarà la implementació de la prova pilot SAll Integral, i s'abordarà el desplegament i seguiment de implementació del model territorial.

L'Ajuntament designarà la persona responsable, encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment.

La coordinació es realitzarà trimestralment de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries o quan el responsable municipal ho consideri.

Per al seguiment el proveïdor presentarà trimestralment un informe d'activitat i incidències que inclourà:

- a) Balanç del control presencial dels treballadors amb especificació de grau d'acompliment d'horari (% absències, % retards en inici i finalització de servei i % de temps efectiu de servei).
- b) Rati de rotació de personal i % usuaris que han tingut canvi de professional/mes.
- c) Aprovar el Pla de formació anual del personal i avaluar la seva implementació.
- d) Mitjana i desviació de temps entre la data d'entrada de la proposta del servei a l'empresa i inici del servei en els casos regulars i d'urgència. Grau de desviació per causa imputable a l'empresa i/o originat per altres causes.
- e) Nombre de queixes d'usuaris rebudes per tipologia, nombre de dies en que s'ha donat resposta i actuacions realitzades.
- f) Relació d'incidències, on es registrarà el número i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt i el temps de resolució.
- g) Nombre mig d'usuaris/es atesos per Coordinador/a Tècnic/a.
- h) Nombre de visites de seguiment a domicili realitzades per coordinadora. Ràtio visites programada/visites realitzada.
- i) Nombre de trucades telefòniques de seguiment /nombre de persones diferents. Ràtio trucades programada /trucades realitzades.
- j) Nombre de coordinacions amb TS de referència i amb treballadores d'atenció directa. Grau d'acompliment de rati programada.
- k) D'altra informació que es consideri adient.

3.12.2 Supervisió dels serveis

El proveïdor designarà un representant per fer la supervisió dels serveis adjudicats, aquesta persona serà la responsable del seguiment i la gestió periòdica del servei. L'ajuntament també nomenarà al seu interlocutor.

La coordinació tècnica del servei es realitzarà quinzenalment i té per objectius:

- a) Revisar criteris de treball i/o funcionals i l'acompliment dels protocols.
- b) Fer el seguiment del Pla de formació
- c) Revisió d'incidències tècniques i de gestió i elaboració de propostes de millora
- d) Controlar i avaluar el desenvolupament global de la prestació del servei:

Amb anterioritat a la reunió amb el representant de l'empresa proveïdora, aquesta entregarà un informe en el format que determini l'ajuntament que podrà incloure, entre altres, les dades següents :

- Balanç del servei (hores prestades, altes, baixes, ampliacions, serveis no realitzats, etc.).
- Coordinacions realitzades (seguiment inicial, segons risc...) Usuaris amb canvi de treballadora atenció directa (n/%)
- Balanç de gestió de recursos humans (plantilla per tipologia de contracte i de servei, tipus i motius de baixa, hores realitzades / hores de contracte, mitjana bossa d'hores, canvis en condicions laborals). Presentació de TC2.
- Nombre i tipus de queixes rebudes i resolució.

La coordinació es realitzarà quinzenalment de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessari.

3.12.3 Auditoria de qualitat i memòria del servei.

Auditoria de qualitat:

Es realitzarà anualment una auditoria independent del servei que serà encarregada per l'ajuntament a una empresa externa especialitzada.

L'objectiu és avaluar el compliment del requisits de prestació del servei en base als criteris recollits als Plecs, al contracte i els compromisos de millora fets per l'empresa a la seva proposta.

Inclourà revisió documental i validació dels resultats d'indicadors presentats al llarg de les coordinacions tècniques, la incorporació de la percepció/satisfacció dels usuaris, la valoració de condicions i clima laboral.

El cost d'aquesta auditoria anirà a compte de l'empresa.

Memòria

El proveïdor presentarà anualment (abans del 31 de gener de l'any següent) una memòria de tots els serveis realitzats. Abans caldrà proposar a l'Ajuntament un model de memòria que haurà de ser validat.

Coordinació amb salut

L'Ajuntament de Santa Coloma, les ABS i els hospitals de referència de la ciutat disposem d'un acord de col·laboració que permet la prescripció de serveis domiciliaris per determinats perfils poblacionals per part de les TS dels serveis sanitaris indicats.

És voluntat de l'Ajuntament mantenir i desenvolupar acords de coordinació nous que permetin treballar en la línia d'aconseguir una integració social i sanitària completa.

L'adjudicatari haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els serveis que integren la cartera de serveis de salut, i especialment amb ABS, PADES i Centres socio-sanitaris d'acord amb els procediments i protocols que estableixi l'Ajuntament.

3.13 Baixes, modificacions i anul·lacions en el servei

Baixa temporal i baixa definitiva

La baixa temporal es produeix quan una persona usuària del SALL s'absenta del seu domicili per un període de temps limitat i es preveu el seu retorn en un màxim de tres mesos. La baixa temporal pot ser programada o no.

En el cas de tenir el procediment obert de llista d'espera, es prioritzarà, davant d'altres demandes, l'inici del servei a les persones usuàries que han estat de baixa temporal per ingrés hospitalari i/o en Centres Sociosanitaris.

La baixa definitiva, que pot ser programada o no programada, es produeix quan una persona usuària del SALL deixa de necessitar el servei; les causes són:

- a) Canvi de domicili
- b) Decisió de la persona usuària
- c) Decisió professional
- d) Mort de la persona beneficiària
- e) Baixa temporal superior a 3 mesos.

Procediment per les baixes no programades.- Es defineix la baixa no programada com aquella en la que la persona, o algú en el seu nom, no comuniquen l'absència en el domicili amb una antelació de 24 hores i aquest fet provoca que el personal d'atenció directa es presenti a prestar el servei.

En situació de baixa no programada es facturarà el servei no realitzat i es determinarà la baixa temporal fins que es pugui saber la raó de l'absència de la persona i, si s'escau, determinar la baixa definitiva.

Procediment per les baixes programades.- Es defineix la baixa programada quan la persona usuària, o algú en el seu nom, comunica l'absència amb suficient antelació (més de 24 hores). En situació de baixa programada no es practicarà cap liquidació de les hores de servei previstes i es tramitarà la baixa temporal, en el seu cas, o comunicarà al professional de referència perquè aquest procedeixi a la seva formalització.

Reinici del servei després d'una baixa temporal.- El proveïdor procurarà mantenir, sempre que sigui possible, totes les característiques que el servei tenia abans de la baixa (personal d'atenció directa, horari...). Si el període de baixa temporal es perllonga més enllà dels 3 mesos i, per tant, ha esdevingut definitiva, o la situació de la persona ha canviat substancialment, la Coordinadora tècnica de l'empresa demanarà al professional de referència un nou diagnòstic i un nou pla de treball així com la revisió de la proposta de servei (tasques, horari...).

Les baixes temporals o definitives poden ser detectades pels proveïdors del servei o pels professionals de referència dels serveis socials bàsics. Quan la baixa, temporal o definitiva, és detectada pel proveïdor del servei, ha d'informar immediatament al professional de referència, mitjançant correu electrònic, amb la finalitat de formalitzar la baixa. De manera ordinària aquesta comunicació ha de

produir-se, com a màxim, al següent dia hàbil del moment en que s'ha detectat.

Quan la baixa és detectada pels professionals de referència dels serveis socials municipals, o quan rep la comunicació l'empresa, es procedirà a contactar amb la persona usuària o, en el seu defecte, amb els seus familiars, i formalitzarà la baixa del servei mitjançant el procediment establert.

Es considerarà que una persona usuària està en actiu fins que no s'hagi notificat la baixa del servei al proveïdor, amb els consegüents efectes econòmics sobre la facturació.

Modificacions del servei

Les modificacions d'un servei ja iniciat consistents en un canvi d'horari o de dia de prestació del servei que no impliquin canvis en el còmput total del servei concedit (hores mensuals a realitzar) es faran mitjançant el procediment establert i les ha d'autoritzar el professional de referència de la persona i/o família usuària del SALL.

En situacions sobrevingudes a les qual cal donar una resposta ràpida, les coordinadores tècniques podran organitzar el servei i posteriorment informar a la referent del cas.

Les modificacions del servei que alterin el còmput total d'hores concedit o qualsevol altre canvi que suposi una alteració del pressupost assignat inicialment requeriran, a més, l'autorització de la coordinadora municipal dels serveis d'atenció domiciliària.

Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei amb una antelació suficient per permetre a l'adjudicatari modificar la programació dels serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 24 hores.

Situacions que es consideren:

Anul·lació puntual del servei per part de la persona usuària, a voluntat o per causa major.

Petició puntual de modificació de data o horari de la prestació habitual, a voluntat o per causa major.

Incidència per absència del usuari en el domicili, no comunicada, a voluntat o per causa major.

Implicarà l'obligació del proveïdor a obrir una incidència en el sistema d'informació en un termini màxim de 24 h posteriors a l'avís o posteriors de la incidència que garanteixi la traçabilitat de la informació.

Aquest registre és imprescindible per acreditar la facturació o no dels serveis i haurà de contenir:

La data i hora de la comunicació d'anul·lació del servei per part de la persona usuària, i els termes de la mateixa (motiu, durada estimada).

La solució presa pel proveïdor de la modificació o anul·lació, amb el codi d'incidència corresponent.

En cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació: registre de l'activació del protocol de "no obre la porta". Aquest registre comportarà també l'obligació del proveïdor de custodiar la gravació de la trucada realitzada per la persona usuària, que posarà a disposició de l'Ajuntament quan se li requereixi.

El proveïdor haurà d'informar i advertir a la persona usuària que el servei anul·lat amb un termini inferior a 24 h es considerarà un servei prestat a tots els efectes i comportarà el pagament del preu públic.

En el cas que la petició de la persona usuària es faci sense l'antelació suficient i demani el canvi de data o horari, l'empresa no estarà obligada a realitzar aquesta modificació. En cas que decideixi realitzar-la haurà d'obrir una incidència d'anul·lació normal del servei que no es facturarà i una incidència de prestació puntual del servei en la nova data o horari que es comptabilitzarà com a servei a facturar.

Els casos de persones usuàries que reiteradament sol·licitin anul·lacions o canvis de serveis, i encara més si ho fan amb antelacions inferiors a les 24h, seran tractats en els seguiments del servei entre el Equip Bàsic d'Atenció Social i la coordinadora tècnica, amb l'objectiu que es coneguin els casos i es puguin emprendre accions correctores.

Modificacions i/o anul·lacions en el SALL Integral

En aquesta modalitat de prestació de SALL, que compta amb un equip assignat al conjunt del territori, quan s'anul·li un servei l'equip intentarà canviar i/o ajustar l'horari del servei i poder prestar-lo (encara que no sigui en la seva totalitat). Es registraran, comunicaran i tractaran aquestes incidències tal i com s'ha indicat anteriorment.

En els territoris on estigui implantada aquesta modalitat, en els casos d'anul·lació, independentment de si és comunicada o no comunicada, si no és possible la reorganització dels serveis, el temps de treball del/la professional es podrà assignar a:

- Altres persones usuàries del mateix territori que, en el decurs del mes corrent, hagin vist reduïdes les hores de serveis realitzades per motius imputables a l'adjudicatària o a situacions personals i sobrevingudes de la persona usuària.
- A persones usuàries del mateix territori amb majors necessitats bé per complexitat, bé per nivell de risc.
- A la preparació d'altres atencions quan sigui urgent.

El proveïdor haurà d'informar i advertir a la persona usuària que el servei anul·lat amb un termini inferior a 24 h es considerarà un servei prestat a tots els efectes i comportarà el pagament del preu públic.

3.14 Desplaçaments i gestions econòmiques

El cost dels desplaçaments del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de l'empresa proveïdora.

La necessitat d'un acompanyament fora de la ciutat o d'una durada superior al servei prescrit per a la data, haurà de ser autoritzada per la coordinadora del SAD municipal, previ informe justificatiu del/de la professional referent del cas i acordant els termes i els terminis amb l'adjudicatària.

El personal haurà de disposar de l'assegurança necessària per poder sortir del municipi amb totes les garanties en cas d'accident o qualsevol circumstància que pugui succeir mentre es desenvolupa l'activitat.

Resta prohibit que cap treballador d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària:

- Procedeixi al cobrament dels havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- Rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i donarà lloc a les sancions administratives corresponents sense perjudici que es puguin emprendre mesures legals, si s'escau.

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que estiguin incloses en el Pla de treball, es disposi de l'autorització corresponent.

Excepcionalment, es podrà autoritzar a realitzar extraccions limitades de diners del compte de la persona usuària. Quan això sigui imprescindible fer-ho, caldrà l'autorització signada de la persona,

indicant el nom de la treballadora a qui autoritza i s'haurà de enviar copia a l'Ajuntament, qui haurà d'autoritzar aquesta activitat.

CLÀUSULA QUARTA - EL SALL INTEGRAL

Amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei del SALL i optimitzar els recursos disponibles partint de l'experiència d'altres iniciatives, l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet desenvoluparà de manera progressiva una nova modalitat de provisió del servei, el SALL Integral.

4.1 Millores i desplegament

Amb aquest nou model es pretén obtenir:

1. Una millora de la qualitat del SALL, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses, assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària.
2. Disminuir l'impacte negatiu dels canvis de professionals, abandonant el model d'un sol professional referent, per avançar cap un equip de professionals multi referents.
3. Planificar els serveis a domicili amb la freqüència i durada que més s'adeqüin a les necessitats possibilitant serveis més curts (de fins 30 minuts) i/o més freqüents.
4. Millorar la comunicació amb la persona usuària i el seu entorn, aprofitant la proximitat.
5. Minimitzar la dependència excessiva del professional referent per part de la persona usuària.
6. Flexibilitzar la prestació del servei per adaptar-la a les necessitats de la persona, evitant la concentració de serveis en determinades franges horàries que obliguen la contractació en jornades parcials.
7. Garantir els traspàs d'informació i el seguiment continuat de tots els professionals des del mateix equip de SALL disminuint els efectes negatius de les substitucions.
8. Millorar la resposta de les situacions sobrevingudes d'atenció mitjançant amb equips autogestionats que facilitin resposta ràpida des de la proximitat.
9. Generar ocupació estable i que respecti el drets dels /les treballadors/es:
 - a) Promoure la contractació a jornades complertes fomentant una ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de les treballadores.
 - b) Distribuir de manera més equitativa les càrregues de treball físiques i psicològiques entre els professionals.
10. Garantir la sostenibilitat social i econòmica del SALL.
11. Disminuir els temps de desplaçament i per tant, els costos improductius associats.
12. Promoure les sinèrgies amb l'entorn comunitari per evitar les duplicitats, millorar la coordinació i optimitzar els recursos, millorant l'eficàcia i l'eficiència del servei.
13. Optimitzar el temps de treball de les treballadores/rs.

Aquesta experiència està inspirada en el model d'autogestió dels equips d'atenció domiciliària de Buurtzorg, empresa holandesa d'atenció domiciliària sociosanitària que opera a tot el país i que ha exportat el seu model a 24 països i en les Superilles de l'Ajuntament de Barcelona.

Partim de la hipòtesi de què l'alt volum de serveis d'atenció a domicili, tant en nombre d'hores com en nombre de persones ateses, facilita introduir noves formes d'organització del servei que permetin millorar tant la pròpia atenció a les persones com les condicions de treball de les professionals que el presten, alhora que garantir les sinèrgies necessàries per donar una resposta coordinada i integrada, amb la comunitat i l'entorn de cura de la persona familiar i social (xarxa primària) que dona atenció de forma majoritària a les persones amb necessitats.

Es configuraran els districtes municipals i els seus barris en unitats de servei i de cura per facilitar la

interacció en el propi barri entre els seus veïns, per generar economies d'escala i sinèrgies amb l'entorn comunitari.

El desplegament d'aquest nou model, per raons tècniques i organitzatives, no es posarà en marxa abans de què el contractista no hagi gestionat al municipi el servei durant AL MENYS un any sencer i es desenvoluparà de manera progressiva per tota la ciutat si les experiències pilot funcionen satisfactòriament, començant per unitats territorials petites, barris, per anar ampliant als districtes municipals complets. Es duran a terme inicialment dues iniciatives a la ciutat.

La concreció del territori es realitzarà en el moment de l'inici, considerant tots els condicionants que cal preveure per poder aplicar el model amb garanties d'èxit.

Un cop transcorregut un any des de l'inici de l'experiència pilot es realitzarà una l'avaluació de la posada en marxa del nou model valorant els aspectes tècnics, de sostenibilitat econòmica, de millora d'estàndards del serveis, organitzatius i de satisfacció dels professionals i els usuaris. A partir d'aquesta avaluació es decidirà la consolidació i ampliació si escau a altres zones de la ciutat.

La descripció de l'organització del servei està redactat basant-se en la modalitat de SALL territorial; les particularitats del SALL integral es fan constar en cada punt, en el cas que no hagi cap especificació es regirà pel que s'estableixi per a la modalitat de SALL territorial.

4.2 Definició i característiques particulars

El Sall integral es defineix per ser d'un àmbit territorial d'entre 5.000-8.000 habitants amb un volum d'hores de servei d'entre 300 i 400 hores setmanals i que és atès per uns equips d'entre 9 i 15 professionals d'atenció directa. Estan vinculades a un referent dels Serveis Socials Bàsics i en relació amb una Àrea Bàsica de Salut.

Per al desenvolupament del nou model de prestació del servei cal tenir presents els següents elements, com a factors crítics per a que la implantació del nou model produeixi una millora de la qualitat del servei:

- El Servei d'Ajut a la llar integral es caracteritza per la seva interrelació i inserció en el context comunitari en el que conviu, es per això que es podrà demanar la participació dels equips de SALL en les iniciatives que es duguin a terme en el territori, col·laborant en el desenvolupament d'aquelles accions que permetin la relació de les persones usuàries amb l'entorn comunitari, evitar el seu aïllament i promoure noves oportunitats d'obtenir altres suports a la cura que complementin les que ofereix el propi SALL.
- Els professionals del SALL s'organitzen en unitats territorials predefinides per l'ajuntament.
- La realització del servei, i encara més, la personalització del servei recau en l'equip, no en un/a sol/a professional. Dins de l'equip diverses professionals coneixen el cas, el tracten i el poden atendre de manera personal i de manera continuada. Els equips amb el coneixement de les persones usuàries tindran molta capacitat de fer propostes que s'adaptin a les preferències i necessitats de les persones usuàries, tant en el com fer les tasques, com en el quan fer-les (freqüència i franges horàries).
- La realització dels serveis en aquesta modalitat es realitzarà, únicament, en la modalitat d'horari normal, de 7:00 h a 22:00 h. Inicialment els horaris nocturns i festius no s'oferiran en aquesta modalitat de servei.
- En aquesta modalitat de servei la programació dels serveis es pot flexibilitzar de manera que les persones usuàries tindran un horari de servei assignat però se'ls explicarà que aquest horari pot patir modificacions que, en qualsevol cas, seran sempre avisades amb antelació. De la mateixa manera, si les persones usuàries requereixen un canvi d'horari, per necessitats, també ho podran sol·licitar.

També es podran dur a terme serveis en franges de 30 minuts o, fins i tot, si és necessari, en períodes inferiors per donar cobertura a tasques que requereixen poc temps i que, per altra banda, pot ser necessari fer diàriament.

Per tal d'implementar aquesta modalitat és necessari introduir canvis en la comunicació amb la persona usuària per tal que compregui el concepte de flexibilitat, que li permetrà tenir uns serveis més ajustats a les seves necessitats però, alhora, pot haver modificacions per atendre les necessitats d'altres persones del mateix territori. En tot cas, es garantirà, excepte situacions excepcionals, que tindrà uns horaris estables en el marc d'unes franges horàries que hauran de respectar la seva autonomia i el seu ritme vital.

4.3 Equip de treball

L'equip és el responsable de l'atenció de les persones usuàries del territori assignat, la planificació dels serveis i la gestió d'incidències de primer nivell.

Els equips estan integrats per :

- Treballadores Familiars, i/o Auxiliars de Geriatria, i/o Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària-auxiliar d'ajuda a domicili.
- Auxiliars de la Llar.
- Cap d'equip, el 50 % de temps de la seva jornada dedicat a les tasques de suport a l'equip, tot i que es podrà revisar i ajustar en funció del nombre de professionals i hores de servei de l'equip.

Puntualment en cas de necessitat valorada per les coordinadores tècniques o el professional referent del cas l'equip pot rebre suport i assessorament de Teràpia Ocupacional, Integració Social, o d'altres perfils professionals dels que es disposi.

L'estimació d'hores i professionals és aproximada però els equips d'atenció directa compten amb el suport d'un/a cap d'equip i una persona de coordinació tècnica. L'equip, en el seu conjunt, és responsable d'atendre a totes les persones usuàries del SALL que tenen el domicili en el territori assignat. Per garantir la qualitat en l'atenció que promou aquest model cal que les professionals assignades al territori, sempre que sigui possible, no hagin d'atendre a d'altres usuaris en zones diferents de la ciutat.

Els equips, i especialment el seu cap, són responsables de:

- Atendre al grup de persones usuàries del territori assignat.
- Organitzar-se internament.
- Revisar i actualitzar permanentment els calendaris de servei de cadascun dels seus membres.
- Fer el seguiment continu de les persones usuàries.
- Cobrir absències curtes d'algun membre de l'equip.
- Realitzar els seguiments de les persones usuàries i mantenir contacte amb el Equip Bàsic d'Atenció Social per transferir la informació sobre les persones usuàries.
- Registrar diàriament els canvis o incidències destacables
- Coordinar-se amb els serveis de salut, si convé.
- Promoure la inserció comunitària dels usuaris
- Coordinar-se amb el servei de teleassistència

Als equips no els correspon la gestió de vacances ni de cobertura de baixes llargues.

Els equips disposaran d'una hora setmanal per reunir-se i coordinar els serveis. Es facilitarà per part de l'Ajuntament un espai, preferentment, al mateix territori per fer aquesta tasca.

4.4. El rol de la coordinació tècnica en relació a l'equip de SALL integral

La coordinadora tècnica del SALL integral, assignada a cada territori, és la persona encarregada del seguiment de les persones usuàries, del bon funcionament del servei que es presta i té una visió integral del conjunt de les persones que s'atenen.

Com a professional de suport a l'equip té unes funcions diferenciades: d'acompanyament i supervisió dels equips, de promoure el treball en equip, contribuir al procés d'apoderament de l'equip i de les professionals i donar suport a l'equip en termes generals.

La visió integral de les persones usuàries del territori i de l'equip de treball li permeten ajudar a l'equip en l'assignació de les tasques a cada treballador/a d'acord amb les seves fortaleeses, facilitar l'equilibri de les càrregues de treball i, en general, contribuir al desenvolupament harmònic de l'atenció a les persones usuàries i de l'equip. És clau en el suport a la cap d'equip.

Es mantenen essencialment les mateixes funcions que en la coordinació tècnica del SALL territorial, en tot cas, la nova organització li permetrà desenvolupar la seva tasca amb una metodologia diferent, amb una major interacció amb les treballadores d'atenció directa, que li permetran tenir una informació molt actualitzada de l'evolució i la situació de les persones.

4.5 Desplegament del nou model de SALL Integral

Un cop determinat el territori objecte del nou model caldrà considerar la següent metodologia de treball per a la seva implementació:

1. Anàlisi de les dades de les persones usuàries on s'implantarà el servei; volum d'hores de prestació, modalitats de prestació de SALL existents, tipologia de les persones a ateses, professionals que hi estan treballant; capacitats, competències i habilitats, ...
2. Coneixement del barri, de les seves característiques sociodemogràfiques, econòmiques, històriques i orogràfiques.
3. Prospecció de la vida comunitària, dels serveis i programes en funcionament: identificació dels serveis sanitaris, socials, comunitaris, comerços, serveis de seguretat, transports, espais verds i altres.
4. Configuració de l'equip; formació teòrica-pràctica exhaustiva en AICP, formació en els nous sistemes informàtics de gestió i control de presència, dotació dels recursos materials, organització interna de tasques i funcionament com equip, coneixement de l'espai de treball i altres elements que es determinin.
5. Disseny del pla de comunicació d'inici:
 - a) Orientat a les persones usuàries: enviament d'una carta informativa des de l'Ajuntament, material gràfic de suport i document amb fotos de l'equip d'atenció directa amb dades de contacte. Aquest material s'haurà d'entregar a tots els usuaris i mantenir actualitzat.
 - b) Orientat als diferents agents socials de la comunitat: presentació de l'equip de SALL assignat al territori als Equips Bàsics d'Atenció Social, ABS, Casals de GG, Casals de Barri, AAVV i aquells que es consideri tenen un pes rellevant en la configuració de la dinàmica comunitària del entorn. Material gràfic de suport.
6. Visita de presentació a la persona usuària i familiars de referència per donar d'alta al servei, lliurament de la documentació informativa, adaptació del pla de treball d'acord amb les seves necessitats i preferències ateses les noves oportunitats que ofereix el servei, signatura del pacte de prestació, lliurament dels documents identificatius amb les fotos i noms de tots els professionals que componen l'equip d'atenció directe i telèfon de contacte per resoldre qualsevol incidència.

Podríem trobar-nos amb situacions excepcionals en les quals hi hagi persones usuàries que no hagin de ser ateses per l'equip d'aquell territori, en aquest cas se'ls assignarà un/a referent del servei que s'intentarà mantenir. Quan el/la professional d'atenció directa referent tingui permisos retribuïts o baixes laborals, es cobrirà el servei amb substitucions. La excepcionalitat d'aquests cassos haurà d'estar degudament justificada per la/el TS referent del cas i autoritzada per la/el responsable del servei.

Les despeses derivades de les accions descrites anteriorment pel desplegament del nou model de SALL estan incloses al pressupost de licitació.

CLÀUSULA CINQUENA - DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

5.1 Drets i obligacions de l'Ajuntament

1. Dret a que el servei es realitzi de conformitat amb aquest plec, així com d'utilitzar les facultats d'interpretació, modificació i resolucions previstes en la vigent legislació.
2. Dret a fer la planificació global de l'oferta i donar informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula.
3. Dret a fiscalitzar la gestió del proveïdor mitjançant la inspecció dels serveis.
4. Obligació de donar al proveïdor les directrius i les instruccions precises pel correcte compliment del contracte, perquè esmeni els defectes observats en la prestació dels serveis, així com per imposar les correccions pertinents.
5. Obligació d'abonar el preu convingut, corresponent als serveis efectivament prestats d'acord amb les condicions establertes.
6. Obligació de comunicar 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 servei.

5.2 Drets i Obligacions de l'empresa adjudicatària

1. Designar una persona responsable de la prestació dels serveis, que serà també interlocutor/a amb l'Ajuntament.
2. Disposar d'una organització pròpia i d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
3. Disposar a l'inici del contracte d'una oficina, ubicada al centre de la ciutat i preferentment en els districtes 1 o 4, que són els districtes més cèntrics i que tenen millors comunicacions amb la resta de districtes de la ciutat i presenten menor desnivell. Aquestes exigències son de caire funcional i operatiu donat el perfil de persones que s'atenen en aquest servei. Haurà de ser un espai que permeti poder desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, les reunions de suport amb el personal, la resolució d'incidències, la formació, la recollida de material, etc., ... i que sigui l'espai de referència de treball per les coordinadores tècniques. Les despeses de lloguer, manteniment, reparació es consideren incloses en el preu del contracte i no derivaran en cap responsabilitat per a l'Ajuntament.
4. Tot el personal que treballi en el SALL anirà degudament identificat amb una targeta personal amb fotografia. Cal poder acreditar davant de tercers, nom i cognoms, la categoria professional i dir que "presten serveis per l'empresa XXXX que gestiona el servei d'ajut a la llar de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
5. Serà obligatori l'ús de la roba de treball que l'empresa i l'Ajuntament prèviament estableixin, podent utilitzar, també, el logotip de l'Ajuntament. El vestuari que l'empresa entregará al personal haurà de ser prèviament autoritzat per l'Ajuntament que serà qui determini les exigències d'imatge.
6. Utilitzar els documents que l'Ajuntament faci servir per a la realització del servei així com del



seu control i gestió.

7. Facilitar abans de l'inici de l'execució, la relació del personal adscrit a la realització de l'objecte d'aquest encàrrec, acreditant la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social, i comunicar, en el seu cas, tota la modificació que en aquesta es produeixi i encarregar-se que el personal contractat per a l'execució del contracte sigui informat i format vers els riscos inherents a les tasques que desenvolupen.
8. Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant la contractació de personal format i preparat amb la qualificació exigida per a la prestació del servei, l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació.
9. Arbitrar les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis en base als estàndards de qualitat previstos i les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene.
10. L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet disposarà d'un programa informàtic propi o amb llicència d'un programa estàndard que permeti la gestió integral del servei (propostes, contractes, planificació del servei, control presencial, seguiment i gestió d'incidències, facturació, etc.), l'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar aquest programa per a tots els processos per tal d'assegurar un seguiment del servei i un control de la gestió per part del responsable municipal del servei.
11. L'adjudicatari també disposarà dels sistemes d'informació i aplicacions mòbils que permetin als treballadors/es d'atenció personal disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti accedir, com a mínim, a la informació sobre els plans de treball, les tasques a realitzar en cada servei, confirmar la seva realització i notificació d'incidències.
En la modalitat de prestació de Sall integral, la informació disponible ha d'abastar la de totes aquelles persones assignades a l'equip i ha de permetre la comunicació amb les altres membres de l'equip de SALL.
12. En aquells serveis en que la complexitat i el risc social sigui elevat, i sempre que no estem en la modalitat de Sall Integral, l'empresa haurà d'assignar un/a treballador/a familiar referent pel cas i un altre de co-referent per cobrir les incidències que es puguin donar i garantir així la continuïtat assistencial.
13. Fer propostes de modificació de serveis i tasques en base a la avaluació continuada de la situació de la persona atesa.
14. Comunicar totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata, per aquelles situacions que es puguin considerar greus.
15. Tenir actualitzat l'expedient de la persona usuària en què s'especifiqui com a mínim els elements claus de la valoració, els problemes identificats, els objectius, la proposta d'activitats, els indicadors d'avaluació i l'evolució.
16. Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
17. Garantir l'atenció telefònica als usuaris, amb número de telèfon gratuït, amb línies suficients per atendre a totes les trucades, de dilluns a divendres de 8 del matí a 20 hores del vespre. El sistema d'atenció telefònica haurà de permetre la gravació de totes les comunicacions realitzades entre l'adjudicatària i les persones usuàries. Fora de l'horari de 08 a 20 hores, s'haurà de disposar d'un telèfon mòbil d'urgències per atendre situacions sobrevingudes. S'aplicarà un procediment de gestió telefònica que reculli, la recepció de les comunicacions, el registre de la comunicació, l'avaluació inicial de la demanda, la Investigació de la demanda, el seguiment de la demanda, la proposta de solució, la informació a la persona usuària de la solució, la recepció i contestació de la resposta de la persona usuària, el tancament de la queixa, l'avaluació del procés i l'extracció i anàlisi de dades.
18. Posar en marxa la prova pilot de Sall integral.
19. Garantir un suport de coordinació tècnica permanent als treballadors d'atenció directe que faciliti la comunicació de modificacions de serveis i de tasques a realitzar.

20. L'empresa i el personal al seu càrrec, tractaran amb correcció les persones usuàries del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells que, com a persones usuàries de serveis socials, se'ls reconeix per la legislació vigent. Així mateix, hauran d'eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries i informar expressament al Servei municipal corresponent, a través dels canals de coordinació establerts qualsevol incident. En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de la bona fe i la diligència.
21. L'empresa, i el personal al seu càrrec, han de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades de les persones usuàries de les que disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents. Per tal de garantir aquesta obligació, el proveïdor prendrà les mesures oportunes en el marc contractual amb el personal que en depèn.
22. En el cas que l'empresa, i/o el seu personal estigui en possessió de les claus del domicili d'una persona usuària, han de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta. En el cas que aquest fet sigui previst des de l'inici del servei, aquest punt constarà específicament en el contracte assistencial. En cas que es produeixi un cop iniciat el servei, serà perceptiu que el proveïdor ho comuniqui per escrit al servei municipal corresponent, facilitant una còpia de l'autorització, que serà inclosa a l'expedient de la persona. L'empresa adjudicatària, mitjançant les treballadores familiars, serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i facilitarà periòdicament a la Coordinadora Municipal un llistat de les persones que han autoritzat la custòdia de claus. L'empresa adjudicatària assignarà a cada joc de claus de les persones usuàries del SALL un clauer amb un sistema de radiofreqüència que permeti la traçabilitat del seu ús. L'adjudicatària designarà a la treballadora familiar que serà responsable de la custòdia de les claus. En el cas de la modalitat de SALL INTEGRAL serà aquell/a treballador/a familiar de l'equip que tracti amb major freqüència la persona usuària i, en tot cas, s'haurà d'habilitar un espai segur a l'espai físic de l'equip per a la custòdia de les claus. L'empresa es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona usuària els ha cedit. S'haurà de seguir el Procediment per a la custòdia de claus (annex 7).
23. Com a norma general no es prestarà el servei si l'usuari que el té assignat no està present al domicili durant l'horari de prestació del servei, excepte que s'autoritzi expressament.
24. Sempre que l'Ajuntament ho sol·liciti l'empresa haurà d'autoritzar l'assistència en horari laboral de tots els treballadors/es per prestar declaració al jutjat.
25. Els danys que el personal pogués ocasionar en el mobiliari, instal·lacions municipals o en els domicilis dels usuaris, ja sigui per negligència, culpa o mala fe, seran de la seva responsabilitat i procedirà a la corresponent indemnització per part de l'empresa.
26. La jornada laboral del personal adscrit al servei ha de dedicar-se íntegrament a la prestació del servei municipal.
27. En cas de vaga l'empresa adoptarà amb diligència les mesures oportunes per donar compliment a les disposicions de serveis mínims que s'adoptin.

CLÀUSULA SISENA - RÈGIM SANCIONADOR I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES

6.1 Gestió d'incidències

Durant la prestació d'un servei es poden produir diferents tipus d'incidències:

1. Relatives a la gestió de personal del proveïdor: absències laborals inesperades, baixes per malaltia, manca de puntualitat reiterada, etc. Aquest tipus d'incidències han de ser resoltes de manera immediata. Cal comunicar-les als professionals referents quan la situació ho requereixi. S'han d'enregistrar diàriament en l'aplicació informàtica.
2. Relatives al pla de treball establert per el professional de referència: canvi d'horaris o de dies d'atenció sense la notificació/conformitat del professional de referència, canvi de personal

d'atenció directa sense notificació prèvia, etc. Aquesta incidència es resoldrà d'acord amb el procediment establert i, si s'escau, pot donar lloc a un expedient sancionador i la corresponent penalització. S'han d'enregistrar diàriament en l'aplicació informàtica.

3. Relatives a la prestació del servei: persones que quedin desateses, tractament vexatori a la persona usuària, manca de realització de les visites de seguiment trimestral, etc. Aquestes incidències es resoldran d'acord amb el procediment establert i, si escau, pot donar lloc a un expedient sancionador i la corresponent penalització. S'han d'enregistrar diàriament en l'aplicació informàtica.
4. Relatives a l'execució de l'encàrrec: no compliment del termini d'atenció a les demandes, a les urgències, etc. Aquestes incidències es resoldran d'acord amb el procediment establert i, si escau, pot donar lloc a un expedient sancionador i la corresponent penalització. S'han d'enregistrar diàriament en l'aplicació informàtica.

Procediment de comunicació d'incidències:

1. Si la detecció ha estat feta pel personal municipal caldrà documentar la incidència detectada mitjançant un correu electrònic de forma immediata i traslladar-la al/ a la Coordinador/a del programa d'atenció domiciliària municipal i a la Cap del Departament. El/la Coordinador/a Municipal estudiarà la incidència i donarà trasllat al proveïdor per tal de què en 24 hores es doni una resposta per escrit de la incidència i el tractament realitzat.
2. Si la detecció ha estat feta pel proveïdor caldrà documentar la incidència detectada, mitjançant el protocol establert i, de forma immediata, en cas de incidència greu, traslladar-la a la Direcció del Servei, al/a la Coordinador/a Municipal, al /a la Cap de Departament i impulsar les mesures correctores adequades. La proposta de resolució s'haurà d'impulsar en un termini de 24 hores des de la recepció de la incidència.
3. Totes les incidències quedaran registrades diàriament, una vegada finalitzada la jornada laboral, en un document al qual haurà d'accedir el/la Coordinador/a Municipal. Aquest document haurà de recollir com a mínim la resposta donada i el termini de resolució.
4. En cas que la incidència constitueixi una de les infraccions contemplades en l'encàrrec, el/la Coordinador/a del Programa d'Atenció Domiciliària Municipal elaborarà un informe que traslladarà a la Cap de Departament, amb la proposta de mesures correctores i sancionadores, si s'escau.

6.2 Règim sancionador

Les infraccions es cataloguen en tres graus: lleus, greus i molt greus. Les infraccions poden ser comeses pel personal d'atenció directa o tenir relació amb l'execució general del contracte.

6.2.1 Faltes

Faltes lleus:

Tindrà consideració de falta lleu qualsevol incompliment de les obligacions establertes en aquest document que no causi un detriment important al servei i que no sigui considerada com greu o molt greu:

- La falta de puntualitat no justificada ni comunicada en la prestació d'un servei (inferior a la mitja hora respecte a l'horari previst).
- La no comunicació prèvia d'un canvi de personal d'atenció directa per a la realització d'un servei a les persones responsables municipals del Servei .
- La no comunicació prèvia d'una alta de personal d'atenció directa a les persones responsables municipals del Servei.
- La no comunicació prèvia de canvis en la programació del servei (horaris, dies) a les persones

responsables municipals del Servei.

- La no utilització dels canals de comunicació i models establerts i no aportació de la documentació tècnica i administrativa en els terminis establerts.

Faltes greus:

- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a causa de les activitats que es realitzin en la prestació del servei segons la normativa de protecció de dades vigent qualificada com a faltes greus.
- El tracte vexatori a la persona usuària exceptuant que aquest tractament reünís les característiques per a classificar-lo com a molt greu.
- La interrupció no justificada del servei per un termini superior a 24 hores i inferior a 48 hores.
- La negligència o compliment defectuós inexcusable de les obligacions contingudes en el plec.
- No donar una resposta per part de la persona responsable de l'empresa a una petició d'informació o de servei de les persones responsables municipals del Servei en un termini inferior a 4 hores, en dies feiners i en horari diürn.
- Incloure en la facturació hores no realitzades.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (inclou la no realització de les tasques i funcions previstes i la no realització de les hores previstes).
- La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei.
- L'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb la persona usuària i l'Ajuntament
- L'incompliment de les seves obligacions econòmiques o respecte per personal al seu càrrec.
- L'incompliment del compromís de contractació de persones amb perfil de difícil inserció laboral en el cas de baixes, suplències o ampliacions de plantilla.
- No anar degudament uniformat i identificat, tal i com estableix aquest plec.
- L'incompliment dels objectius i protocols de treball establerts.
- No realitzar les noves altes en els temps indicats en aquest plec.
- Els canvis de professionals, més de tres vegades al mes, en un mateix cas sense justificar, de manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert.
- La comissió de tres faltes lleus en el transcurs de sis (3) mesos de prestació de serveis.
- L'incompliment d'allò establert a la Clàusula onzena d'aquest Plec, al respecte de la difusió del servei, documentació i drets d'imatge.

Faltes molt greus:

Tindran consideració de faltes molt greus aquells incompliments que ocasionin una pertorbació important del servei.

- La no realització del servei sense justificació i sense un preavís amb un temps mínim de 4 hores.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- No cobrir les baixes professionals, vacances, indisposicions....
- L'acompanyament d'un familiar, d'un amic o d'una persona amb qualsevol altre tipus de relació amb el treballador/a familiar al domicili de la persona usuària..
- La vulneració del deure de guardar el secret professional, així com el secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a causa de les activitats que es realitzin en la prestació del servei regulat a la normativa de protecció de dades vigent qualificada com a faltes molt greus.
- Les ofenses verbals o físiques o el tracte vexatori greu la persona usuària o aquelles amb qui convisqui.
- La interrupció no justificada del servei per un termini superior a 48 hores i inferior a 72 hores.
- Incomplir les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'existència d'errors repetits en les liquidacions.

- L' incompliment de les obligacions derivades de la normativa aplicable en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.
- La falsedat o falsificació de dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- La reincidència de dos o més faltes greus en un mateix servei durant un període de 3 mesos.
- La comissió de nou (6) faltes greus en el transcurs de sis (4) mesos de prestació de serveis.

L'Ajuntament podrà aplicar descomptes en la facturació proporcionals als minuts de serveis no prestats i imposar sancions o penalitzacions econòmiques en cas de comissió d'infraccions o incidències tenint en compte la gravetat del fet:

- En el cas d'incidències lleus: penalització de 500 euros cadascuna.
- En el cas d'incidències greus: penalització de 1.000 euros cadascuna.
- En el cas d'incidències molt greus: penalització de 1.500 euros cadascuna.

CLÀUSULA SETENA - RECURSOS HUMANS

El Sall de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet requereix de la intervenció de diferents professionals, amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació dels serveis.

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari 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 acreditar la capacitat professional i el certificat de delictes de naturalesa sexual.

L'adjudicatària ha de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la Seguretat Social, riscos laborals, ...) en relació a totes les persones contractades, així com el compliment dels convenis col·lectius vigents.

L'empresa adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributaria. En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació, competències i experiència exigida en aquests plecs , i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.

L'adjudicatària haurà de disposar d'una sistemàtica definida i per escrit per avaluar de manera periòdica les competències dels/de les professionals assistencials. S'entén per avaluació periòdica de les competències laborals la que es fa quan comença la vinculació (durant els primers sis mesos) i un cop durant la vigència del contracte. Fer l'avaluació periòdica de les competències resulta útil per avaluar la qualitat dels serveis i l'eficàcia dels plans de formació portats a terme per millorar la competència del personal. D'aquesta manera es contribueix, doncs, a identificar la necessitat de fer ajustaments en el programa de formació continuada.

Hi haurà d'haver constància d'aquesta avaluació a l'expedient individual de cada treballador/a.

L'adjudicatària haurà de disposar d'una política de promoció del personal, sobretot a les professionals

del Sall integral, durant la vigència del contracte que serà recollida en un document per escrit en els primers sis mesos a comptar des de la formalització del mateix. La promoció d'estratègies que promoguin el desenvolupament dels equips és adequada per donar resposta a les necessitats de les persones ateses i ajudar a afavorir la continuïtat de l'atenció. Una política de desenvolupament del personal afavoreix:

- La continuïtat i seguretat de l'atenció.
- La millora de l'efectivitat de les intervencions.
- Major satisfacció del professional amb l'activitat realitzada.
- Implica estratègies de retenció del personal.
- Per assegurar una bona dotació de professionals qualificats en el sector, les polítiques de promoció del personal són especialment rellevants.

La política per al desenvolupament del personal ha de concretar les estratègies que es portaran a terme i la manera que les avaluarà. Aquestes estratègies han de ser conegudes pels òrgans de representació de les persones treballadores. Alguns dels continguts possibles:

- Desenvolupament i promoció del personal.
- Sistemes de motivació i incentivació del personal.
- Sistemes per a la millora de la seguretat i les condicions del treball.
- La comunicació interna i la participació en els processos de presa de decisions.
- Estratègies per afavorir la millora de les competències del personal.
- Mecanismes per facilitar la creació d'un clima de treball adequat.

7.1 Perfils professionals i titulació

El personal que executa les prestacions ha de tenir el perfil requerit per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i estar en possessió d'alguna de les titulacions que s'especifiquen per a cada perfil, que hauran de ser degudament acreditades:

- a) Treballador/a familiar: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Socio sanitària.
- b) Auxiliar de geriatría: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Socio sanitària.
- c) Tècnic/a especialista d'atenció socio sanitària-auxiliar d'ajuda a domicili.
- d) Auxiliar de la llar: requereix la titulació que recull el conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya així com el certificat escolar o equivalent.

L'empresa ha d'assignar el personal idoni per realitzar el tipus de tasca que cada cas requereixi. En cas que es produeixin noves contractacions, el proveïdor haurà de presentar sempre a l'Ajuntament l'acreditació documental conforme les noves persones contractades tenen la formació adequada a les tasques que hauran de desenvolupar així com el tipus de contracte realitzat i la seva durada.

7.2 Personal d'atenció directe a la persona

Són professionals polivalents del camp social que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn. Les seves funcions han d'estar encaminades a aconseguir el desenvolupament de les activitats previstes en aquest plec a l'apartat 2.6 (Tasques a realitzar) del present plec, així com les recollides al conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

Desenvolupa funcions assistencials, socioeducatives i preventives. Pot participar en l'elaboració del pla de treball i en la seva avaluació.

El perfil professional és de la Treballadora Familiar, tècnic especialista d'atenció socio sanitària - auxiliar

d'Ajuda a domicili o altre titulació que marqui la legislació vigent.

Específicament, en l'atenció a la gent gran, es contemplarà la titulació d'Auxiliar de Geriatria (reconeguda per la Generalitat de Catalunya).

7.3 Personal de cura de la llar

És el la/professional encarregat/da de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals, les seves funcions han d'estar encaminades al desenvolupament de les activitats previstes en aquest plec a l'apartat 2.6, tasques a realitzar del servei d'Auxiliar de la Llar així com les recollides al conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

7.4 Coordinació tècnica

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

Hauran de disposar de titulació de diplomad/da o grau en Treball Social.

S'estableix el rati d'un/una coordinador/a tècnic/a per cada 200 usuaris. Aquest còmput es farà en base a usuari únic encara que la mateixa persona pugui rebre diversos serveis. En l'actualitat s'han atès 1032 persones usuàries.

La distribució dels coordinadors es farà en base a criteris congruents amb l'estructura territorial dels districtes i dels Serveis Socials (Àrees Bàsiques de Serveis Socials) i s'informarà dels casos responsabilitat de cada coordinador i el seu àmbit territorial.

Les funcions de la Coordinadora tècnica son:

- Realitzar visites domiciliàries per fer la presentació de la treballadora a l'usuari i signatura del contracte assistencial.
- Adequar, el màxim possible, el perfil del professional d'atenció directa a la persona usuària.
- Conèixer el pla de treball de la persona usuària, i l'evolució del cas, detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal, i amb les visites i trucades de seguiment a la persona usuària.
- Valorar i fer seguiment dels serveis prestats: Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació del/la professional que fa l'atenció directa, de l'usuari, del seu entorn de cures i de la Treballadora Social referent del cas.
- Categoritzar el risc de les persones usuàries del servei.
- Realitzar les trucades de seguiment i visites a domicili si s'escau.
- Fer propostes de modificació de servei en base a conèixer les incidències o modificació que afecti a la prestació del servei acordat (canvi de professional, intensitat del servei, tasques i horari de servei, ...) i promoure i fer el seguiment de la seva resolució.
- Fer com a mínim una visita trimestral de seguiment a les persones amb major complexitat d'atenció i una visita anual a la resta.
- Donar suport als professionals que fan els serveis, garantint la disponibilitat en tots els horaris en que es presta el servei.
- Identificar les necessitats formatives dels professionals d'atenció directa.
- Donar suport a la formació continuada pels professionals d'atenció directa i coordinar amb ells els casos valorant les incidències i modificacions que puguin justificar modificacions significatives del servei.



- Programar, realitzar i documentar sessions de coordinació, com a mínim una setmanal amb les treballadores familiars i quinzenal amb les Auxiliars de la Llar.
- Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
- Programar i portar a terme sessions de coordinació amb els tècnics de referència dels Serveis Socials i, si s'escau, amb la participació dels professionals de prestació directa del servei, amb l'objectiu d'avaluar l'acompliment del pla de treball i realitzar propostes de millora dels serveis i/o del pla de treball.
- Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats per l'Ajuntament: altes, baixes i modificacions produïdes del servei, en el sistema de control determinat pel Ajuntament.
- Alertar als professionals de referència de les persones i/o famílies ateses sobre qualsevol alteració del servei, o de la situació personal o familiar, en el termini màxim de 24 hores.
- Totes les funcions recollides a l'Annex I del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

7.5 Coordinació de gestió

Es la figura que coordina la globalitat del servei, fa funcions de suport administratiu, de planificació, interlocució, etc..

Titulació requerida: Grau en ciències socials, Treball Social o d'altres i/o infermeria.

S'estableix un rati de un/a coordinador/a de gestió per cada 800 expedients. En l'actualitat s'han atès 1032 persones usuàries.

Les competències tècniques i actitudinals que ha de tenir aquest perfil professional són:

- Domini de les funcions i tasques generals de caràcter administratiu.
- Amplis coneixements d'informàtica a nivell d'usuari/ària.
- Capacitat per treballar en equip.
- Capacitat d'analitzar i planificar el treball.
- Capacitat d'interlocució amb les persones beneficiàries del servei.
- Les funcions que han de dur a terme són:
 - Seguiment dels quadrants horaris i incidències del personal d'atenció directa.
 - Assignació del personal d'atenció directa a les persones usuàries.
 - Comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries.
 - Previsió de les suplències del personal d'atenció directa necessàries.
 - Comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa a l'Ajuntament, a les persones beneficiàries del servei i a la coordinació tècnica.
 - Recollida de dades per a la facturació.
 - Manteniment i actualització de les dades del programa informàtic.
 - Gestió de temes de RRHH que li siguin encomanats.
 - L'anàlisi de la productivitat i altres funcions similars.
 - Fer el seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.
 - Assegurar el compliment dels criteris i procediments establerts i per exercir el seguiment de l'execució pressupostària.
 - Recollir els protocols i procediments que sobre el servei elabori l'Ajuntament i garantir la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.
 - Seleccionar el personal i establir i garantir els plans de formació del conjunt del personal adscrit al servei.
 - Aportar iniciatives de millora continuada i establir el calendari de coordinacions internes i externes.
 - Participar en el disseny de protocols necessaris pel funcionament del servei.

- Portar a terme les relacions institucionals que requereixi el servei
- Totes les funcions recollides l'Annex 1 del conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

7.6 Personal de Suport

L'adjudicatària també comptarà amb treballadors amb funcions transversals, de suport als equips d'atenció directa en aspectes especialitzats que requereixin un perfil professional específic.

Concretament, haurà de disposar de:

Un/a Terapeuta Ocupacional

Aquest personal ha d'estar en disposició de la titulació acadèmica de diplomat o graduat en teràpia ocupacional i complir amb els requeriments establerts per la normativa vigent en relació a la col·legiació en el col·legi professional per a la pràctica de la professió.

Les seves funcions són:

- Avaluar les necessitats en relació a les capacitats individuals i ambientals de les persones usuàries, en especial les relacionades amb les activitats de la vida diària.
- Donar suport als professionals d'atenció directa, tant als equips de SALL integral com a la resta de professionals del SALL territorial així com a les coordinacions tècniques.
- Donar orientacions en relació a les tasques assistencials, educatives i socialitzadores i, també, en relació a la detecció de situacions de risc i/o de deteriorament de la situació de la persona.
- Orientar sobre l'atenció i el seguiment més adient per a l'atenció de la persona, així com sobre l'adaptació més adequada de l'entorn i l'ús d'ajudes tècniques.
- Dissenyar programes d'intervenció que millorin l'autonomia de les persones.
- Coordinar-se, si fos necessari, amb el personal del sistema de salut referent de la persona per garantir l'adequació de les tasques prescrites a l'estat de salut.
- Participar activament, quan així és requereixi per part de la persona responsable en el projecte municipal, CQC, Al costat de qui Cuida, d'atenció a cuidadors/es familiars.

Un/a Integrador/a Social i un/a educador/a social

En funció de l'evolució dels serveis d'ajut a la llar i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació de nous perfils professionals com ara Integrador/a Social i/o educador/a social o d'altre que es puguin valorar, per poder donar resposta als casos més complexos com ara persones amb greus problemàtiques de salut mental, persones amb demències o grans discapacitats i situacions d'infància en risc.

7.7 Condicions especials d'execució del servei i seguretat laboral

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les següents condicions especials d'execució, de caràcter social:

Condicions laborals

L'empresa contractista ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació, sempre i quan les noves condicions no siguin més beneficioses.

Aquesta condició té el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o causa d'extinció contractual.

El responsable del contracte podrà requerir a l'empresa contractista que declari formalment que ha complert la obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

L'empresa haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.

L'adjudicatari es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades per l'adjudicatari.

Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'adjudicatari d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

En el cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24hores, tenint en compte que segons la tipologia i necessitat alguns serveis poden requerir la substitució immediata.

En cas de substitució, l'adjudicatari facilitarà al professional substituït les dades de l'usuari/a i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'adjudicatari també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari/a afectat/da per evitar negligències en la prestació del servei.

Diversitat funcional

L'empresa contractista ha de tenir en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, segons definició del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, text refós de la Llei general de drets de persones amb diversitat funcional i la seva inclusió social.

La persona responsable del contracte podrà requerir una certificació específica en qualsevol moment de l'execució. L'incompliment de les mesures a favor del dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, es tipifiquen com a falta molt greu i podran ser causa de penalització econòmica o d'extinció del contracte.

Seguretat i protecció de riscos laborals

L'adjudicatari facilitarà als delegats de prevenció en riscos laborals la informació i l'acompanyament als tècnics de prevenció de riscos laborals de l'empresa al domicili, sempre que sigui autoritzada l'entrada, en casos d'especial complexitat.

Les situacions de risc que es poden produir en un domicili es classifiquen en 5 àmbits:

- Condicions higièniques de l'habitatge.
- Seguretat física de l'habitatge (estructura)
- Condicions de salut (malalties infecto contagioses).
- Serveis de risc físic per l'especial penositat (obesitat mòrbida, alta dependència i altres)
- Seguretat física del personal (possibilitat de resultar ferit/da o perill de la seva integritat física o psicològica).

La persona atesa i, en el seu cas, el seu entorn familiar o de convivència, hauran d'informar de qualsevol

circumstància – com malalties infeccioses, trastorns de comportament – que pugui afectar la seguretat o la salut del treballador, tant si aquesta existeix en el moment d'iniciar-se el servei com si es apareix quan el servei ja porta un temps en funcionament.

Davant d'un risc sobrevingut dels àmbits a), b), c) i d) el/la treballador/a podrà negar-se a continuar prestant el servei i haurà de seguir el següent procediment:

1. Informar, verbalment i per escrit, a la coordinació tècnica que al seu temps ho traslladarà a la direcció de l'empresa o, en el seu cas, directament al responsable de riscos laborals de l'adjudicatària, responsable d'establir les mesures de protecció de seguretat i salut de les persones treballadores. Un cop definides per l'adjudicatària les mesures de protecció, aquestes seran incorporades en la major brevetat possible.
2. Si la situació presentada per la professional d'atenció directa persisteix, tot i haver-se incorporat les mesures de protecció, aquesta serà estudiada per la Comissió de Seguretat i Salut on hi són representats tant l'empresa com les treballadores, a fi que trobin altres alternatives més eficaces.
 - Si la situació es pot resoldre o pal·liar amb la introducció de mesures temporals, s'activaran aquestes mesures i es comunicarà al referent del cas i direcció de l'EBAS, així com a la unitat gestora de l'IMSS.
 - Si la situació no es pot resoldre o pal·liar mitjançant mesures temporals, o requereix d'una suspensió temporal del servei :
 - Es comunicarà d'immediat (màxim de 24h o primer dia hàbil posterior) al referent i la coordinadora municipal per a que valorin la suspensió temporal del servei a l'espera de que l'adjudicatària, l'EBAS conjuntament amb l'adjudicatària o per la intervenció d'algun recurs extern, modifiqui la situació que ha generat el risc.
 - Si cal suspendre temporalment el servei, el coordinador/a municipal o referent el cas informarà a la persona usuària de la motivació de la suspensió i ho notificarà a la Cap de departament. La suspensió temporal ha de permetre a l'adjudicatari trobar les alternatives de protecció per a la persona treballadora i fer-les efectives amb la major brevetat possible.
3. Si no existeix acord en relació a les mesures, la Comissió de Seguretat i Salut de l'adjudicatària podrà proposar la celebració de la Comissió Mixta.

La Comissió Mixta de Seguretat i Salut en el treball estarà formada, per una banda, pel personal responsable del contracte de l'Ajuntament, el referent del cas, si fos imprescindible, i, per l'altra, per representants de salut laboral i representants de l'empresa. Aquesta Comissió Mixta establirà una proposta consensuada per facilitar la continuïtat del treball.

Els acords quedaran reflectits en una acta o informe específic per a cada situació tractada que es traslladaran a la Direcció de l'àrea de l'Ajuntament. Aquesta comissió té el deure de sospesar els drets de les persones treballadores i les de les persones usuàries en la seva complexitat a rebre el servei, sempre buscant un equilibri.

Davant d'un risc sobrevingut de l'àmbit e) on perilli la integritat física o psicològica de la persona treballadora aquesta haurà d'abandonar el domicili i informar de manera immediata dels fets a la coordinadora tècnica o direcció de l'empresa, que ho registrarà i comunicarà al coordinador/a municipal els termes descrits anteriorment.

- Si els fets que han provocat la situació de perill són provocats per la persona usuària, la referent podrà valorar la suspensió temporal del servei. Cas que sigui pertinent, motivarà i notificarà la suspensió temporal a la persona usuària i proposarà l'inici d'un procediment sancionador que resoldrà l'òrgan competent.
- Si els fets són provocats per l'entorn de la persona usuària, es procedirà de la mateixa manera que ens els supòsits a), b), c) i d).

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

7.8 Formació i coordinacions

Correspon a l'adjudicatari les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació de servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatari comunicarà anualment a l'Ajuntament el pla formació anual prevists adreçat a la formació continua dels professionals, així com els sistemes de supervisió establerts. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu i serà imprescindible l'aprovació prèvia de l'ajuntament.

L'empresa estarà obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. La formació s'haurà de planificar considerant les particularitats de cada una de les modalitats de les prestació del servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada als professionals que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

El Pla de formació ha d'incloure també formació específica sobre maltractaments i descurança a diversos col·lectius, violència de gènere, intervenció socioeducativa, salut mental, atenció a persones amb discapacitat, persones amb trastorns cognitius i noves tecnologies de la informació i la comunicació. Al menys el 50% de la formació total que es faci per els/les professionals haurà de ser impartida per professionals especialitzats i aliens a l'empresa.

L'empresa presentarà en la seva oferta un pla de formació pel primer any. Posteriorment, cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

Per fer possible aquest desenvolupament professional totes les Treballadores Familiars, amb contracte de 30 o més hores setmanals, tindran una hora setmanal reservada al seu calendari de treball per atendre la formació i/o coordinació. El personal amb menys de 30 hores de contractació tindrà una hora quinzenal. En el cas de les Auxiliars de la Llar totes, independentment de la seva jornada disposaran d'una hora quinzenalment.

Les treballadores familiars que portin treballant com a mínim un any i amb un contracte de 30 o més hores setmanals hauran d'acreditar anualment 20 hores lectives de formació. Aquestes hores es poden realitzar durant el temps reservat al seu calendari. Quan el contracte sigui de menor intensitat d'hores, la formació serà proporcional a la jornada laboral que cada treballador/a tingui.

Les Auxiliars de la llar que portin treballant com a mínim un any i amb un contracte de 30 o més hores setmanals hauran d'acreditar anualment 10 hores lectives de formació. Aquestes hores es poden realitzar durant el temps reservat al seu calendari. Quan el contracte sigui de menor intensitat d'hores, la formació serà proporcional a la jornada laboral que cada treballador/a tingui.

L'adjudicatari presentarà la planificació anual de sessions de coordinació entre els treballadors i la coordinació tècnica així com de la formació del personal. El personal d'atenció directe que per la

complexitat dels serveis que atengui així ho requereixi farà servir l'hora setmanal de coordinació, també, per coordinar-se amb la TS referent del cas.

Semestralment caldrà justificar a l'ajuntament les hores de coordinació i/o formació de cadascuna de les treballadores, a l'annex número 6 es facilita el document que cal presentar. Igualment tota la documentació es registrarà en l'expedient de cada professional.

L'incompliment d'aquest compromís serà motiu de sanció.

En el cas de l'equip que porti a terme el SALL Integral caldrà prèviament a la posada en marxa del model formar a totes els seus membres en el model AICP, en competències de lideratge d'equips, nous models de treball, flexibilitzar l'atenció, etc.. serà arribat el moment que l'Ajuntament i l'empresa acordin el millor pla de formació possible.

7.9 Subrogació

D'acord amb el V conveni col·lectiu de treball de les empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, per als anys 2019 a 2022, l'empresa adjudicatària haurà de subrogar els treballadors/es que es detallen a l'Annex 1.

CLÀUSULA VUITENA - PLA DE QUALITAT

L'empresa presentarà un pla de qualitat documentat que determini el seu sistema d'avaluació interna de qualitat que garanteixi la detecció i correcció d'incidències o deficiències i permeti la millora continua orientada cap un nivell de qualitat òptim, caldrà considerar els estàndards següents:

8.1. Estàndards de qualitat

1. L'empresa iniciarà el servei abans de 3 dies laborables a partir de la recepció de la sol·licitud.
2. En casos urgents, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores naturals a partir de la recepció de la demanda. Es podrà acordar amb l'empresa l'inici del servei en un termini inferior quan hi hagi una situació excepcional que ho requereixi.
3. Abans de començar un nou servei, per procediment regular, la persona rebrà la visita conjunta de les professionals que es determinen en cada cas en el present Plec.
4. Abans de començar el servei es signarà el contracte assistencial de servei i se'n lliurarà una còpia a la persona usuària, se'n farà arribar una altra còpia a la coordinadora municipal del servei. Aquest tràmit s'haurà traslladar a les parts amb les signatures complertes, com a tard als 30 dies de la seva signatura.
5. En un màxim de 15 dies un cop iniciat el servei, el/la coordinador/a tècnic/a, contactarà telefònicament amb l'usuari i amb el/la treballador/a per valorar l'adaptació del servei a les seves necessitats i expectatives.
6. Realitzar el 100% dels registres d'incidències en els terminis i indicacions descrites en aquest plec.
7. Cap usuari tindrà més de 3 canvis d'un mateix professional d'atenció en un mes.
8. Realitzar el preavís de canvis d'horari o de professional assignat abans de l'inici del servei en el

100% dels casos, exceptuant els serveis prestats dins Sall Integral.

9. La rotació mensual de la plantilla no serà superior al 4%. S'entén per rotació mensual el % de professionals diferents que s'incorporen a la plantilla en relació al nombre total de professionals. S'exclouen en aquest control els mesos de juliol a setembre corresponents a les vacances d'estiu.
10. El percentatge de serveis iniciats amb un retard superior 15 minuts, no justificat per causa major, no serà superior al 2% dels serveis d'un mes.
11. Les persones amb major grau de risc han de rebre una visita domiciliària cada trimestre per part de la coordinadora.
12. Les persones amb menor grau de complexitat han de rebre a l'any almenys una visita domiciliària per part de la coordinadora.
13. La comunicació d'incidències del servei s'ha realitzat de forma immediata en el casos d'incidència greu (accident substancial que no es localitza a la família, conflictes amb família i usuari amb risc per la treballadora, no obertura de portes amb sospita de risc per la persona usuària etc.).
14. La comunicació d'incidències no greus vinculades a l'usuari i la prestació del servei s'ha realitzat en les 48 hores després d'haver-se produït.
15. Es donarà resposta a la totalitat de queixes i suggeriment de l'usuari, formalitzades per escrit, en un termini màxim de 7 dies.
16. Respondre al 100% de trucades realitzades per les persones usuàries o retornar la trucada en el termini de 24 hores si aquestes es produeixen en dies hàbils
17. S'ha informat a l'ajuntament mensualment de la tipologia de queixes i suggeriments i les actuacions realitzades.
18. S'han realitzat les reunions mensuals de coordinació de gestió amb presentació prèvia de quadre d'indicadors proposat.

El pla de qualitat s'haurà de presentar 7 dies abans de l'inici del contracte. Caldrà presentar-lo al responsable del contracte que haurà de donar el vistiplau en el termini de 5 dies un cop hagi estat rebut.

8.2 Protocols

L'empresa adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts en aquest apartat. Aquests protocols els haurà de presentar el proveïdor durant el primer mes d'execució del contracte a l'Ajuntament.

L'Ajuntament es reserva el dret d'inspecció de l'acompliment de tots els protocols.

Protocols:

1. Detecció i comunicació de situacions de risc per part del personal d'atenció directa, d'acord amb els àmbits assenyalats a l'apartat 3.6.1.c)
2. Protocol sobre realització de tràmits bancaris en nom de la persona usuària.

3. Protocol sobre l'ús de diners en nom de la persona usuària.
4. Protocol de custòdia de claus.
5. Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
6. Qualsevol altre protocol que es consideri rellevant per a una atenció de qualitat a les persones usuàries.
7. Visites de presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa.
8. Visita de seguiment al domicili periòdic.
9. Seguiment telefònic periòdic.
10. Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes/no conformitats i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i a l'ajuntament.
11. Comunicació d'incidències en el servei.
12. Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del treballador d'atenció personal.
13. Comunicació a la persona atesa de canvis puntuals o duradors en la persona que li presta el servei.
14. Protocol d'ajuda en les petites cures.
15. Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
16. Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infecto-contagioses.
17. Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
18. Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència...).
19. Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
20. Protocol d'actuació davant els furt i males pràctiques.
21. Protocol d'incidències: actuació davant la impossibilitat de realitzar un servei, canvi d'horari puntual, demanda de servei addicional (no urgent) i d'una urgència o emergència.

Aquests protocols han d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació de les persones treballadores en la definició de les situacions a atendre i els objectius.
- Objectius.
- Actuacions: procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

Els costos de les actuacions que s'hagin de dur a terme per implementar aquests protocols, així com els mitjans personals i materials associats, hauran de ser assumits totalment per l'empresa adjudicatària.

CLÀUSULA NOVENA - GESTIÓ DE PREUS PÚBLICS I FACTURACIÓ

9.1 Gestió de preus públics

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar l'establiment dels preus públics aplicables al servei per la prestació dels Serveis d'Ajut a la Llar i aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb allò establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

Els usuaris del servei abonaran els preus públics establerts a l'Ordenança Fiscal Municipal corresponent. Els preus que han d'abonar els usuaris del servei seran establerts pel servei municipal que gestiona el contracte. Serà aquest servei qui comuniqui a les persones les aportacions que han de fer i les reculli en el contracte assistencial que es signa amb cadascuna d'elles.

La recaptació d'aquest preu públic es realitza per part de l'Ajuntament.

9.2 Facturació

Cada mes i dins dels quatre primers dies hàbils, l'empresa adjudicatària presentarà la factura corresponent dels serveis prestats en la forma i manera que determini l'Ajuntament (prèvia validació de la relació de serveis prestats per part de la Cap de Departament).

Mensualment i dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà també, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior.

Aquest document de relació de serveis prestats als usuaris contindrà, com a mínim, les dades següents:

- Relació nominal de les persones ateses, ordenat alfabèticament per cognoms i nom
- Identificant el territori a què pertany l'usuari.
- Diferenciant la tipologia de cas (social o dependència).
- Diferenciant la tipologia del servei rebut (SALL i/o ALI).
- Especificant les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt.
- Relació específica, a determinar, pels SALL integral.

En cas que un/a usuari/ària Social canviï a Dependència dins del mes, es reflectirà en la relació de serveis prestats, diferenciant les hores prestades en cada modalitat.

En cas d'anul·lació de serveis per causes voluntàries o involuntàries imputables a l'usuari que aquest no hagi comunicat amb 24 hores d'antelació, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes.

L'empresa registrarà i comunicarà els casos en què es produeixi aquesta incidència.

Aquest procediment es pot veure modificat si es disposa del programari informàtic de gestió municipal.

CLÀUSULA DESENA - FINALITZACIÓ DE CONTRACTE I TRASPÀS

L'execució del contracte s'iniciarà en la data que es fixi en la formalització del contracte.

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:

- Familiaritzar-se i formar-se, si és necessari, amb el programa informàtic municipal. Les despeses que la formació puguin generar aniran al seu càrrec.
- Rebre de totes les claus dels domicilis dels usuaris.

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'adjudicatari sortint estarà obligat a respectar un període de temps per tal de efectuar un traspàs a la nova empresa adjudicatària, dels casos que estigui portant, en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.

Paral·lelament caldrà que faci amb l'ajuntament:

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

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

L'adjudicatari sortint haurà de facilitar totes les operacions necessàries per a la posada en marxa del sistema amb un nou prestador del servei, sens perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitats exigits en el present plec.

CLÀUSULA ONTZENA - DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

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

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

ANNEX 1 - RELACIÓ DE PERSONES A SUBROGAR

ID.TRE	CONVENI COL·LECTIU	CATEGORIA PROFESSIONAL	TIPUS CONTRAC	DATA ANTIGU.	JORNADA SETMANAL	VENCIMENT CONTRACTE	Salari brut anual coef jornada	COST SEURETA T SOCIAL
BDI	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	01/01/2019	27,42		13.318,56	4.248,62
CHN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	25/09/2012	36		17.486,07	5.578,06
EDE	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	14/05/2019	36,33		17.646,36	5.629,19
GAM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	19/09/2016	36,42		17.690,08	5.643,13
MTM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	09/08/2010	34,33		16.674,91	5.319,30
OPM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	05/10/2015	35,33		17.160,64	5.474,24
PAD	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	510	29/06/2021	34,17		16.597,20	5.294,51
PVS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	02/05/2013	36,83		17.889,22	5.706,66
PBS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	189	16/12/2013	37		17.971,80	5.733,00
PHN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	25/10/2010	35,5		17.243,21	5.500,58
SGJ	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	09/08/2010	28,33		13.760,57	4.389,62
VRY	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	04/10/2010	29,17		14.168,58	4.519,78
VDI	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE GERIATRIA DOMICILI	289	07/12/2018	36,92		17.932,94	5.720,61
APM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	02/10/2017	25,83		10.756,07	3.657,06
ASM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	01/12/2017	35		14.574,62	4.955,37
BPA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	03/04/2018	29,5		12.284,32	4.176,67
CCL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	200	10/04/2007	20		8.328,35	2.831,64
CEN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	200	11/06/2007	30		12.492,53	4.247,46
DOM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	11/04/2018	32,25		13.429,47	4.566,02
FCS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	04/01/2022	15		6.246,26	2.123,73
FSM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	510	01/02/2023	20		8.328,35	2.831,64
GGM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	09/11/2007	25		10.410,44	3.539,55
LRM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	02/10/2007	30		12.492,53	4.247,46
LMM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	21/09/2015	30,33		12.629,95	4.294,18
LBM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	510	27/04/2021	23,42		9.752,50	3.315,85
MSC	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	200	31/08/2007	27		11.243,28	3.822,71
MVF	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	200	17/03/2006	30		12.492,53	4.247,46
MAE	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	289	03/10/2016	20		8.328,35	2.831,64
SGA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	AUXILIAR DE NETEJA AJUDA DOMIC	250	19/03/2007	14		5.829,85	1.982,15
MLL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	COORDINADOR/A DE GESTIO	189	01/09/2021	37		25.615,06	8.171,20
SRA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	COORDINADOR/A DE GESTIO	410	03/01/2022	37		25.615,06	8.171,20
PAS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	COORDINADOR/A TECNIC/A	410	20/03/2023	37		29.178,31	9.307,88
PTY	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	COORDINADOR/A TECNIC/A	100	31/03/2023	37		29.178,31	9.307,88
RAM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	COORDINADOR/A TECNIC/A	100	16/08/2021	37		29.178,31	9.307,88
VMN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	COORDINADOR/A TECNIC/A	410	01/03/2023	37		29.178,31	9.307,88
FNL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TERAPEUTA OCUPACIONAL	189	13/07/2020	37		22.063,02	7.038,10
ALL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	25/05/2007	34		16.514,62	5.268,16
ABF	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	18/09/2017	35,33		17.160,64	5.474,24
AAE	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	02/11/2021	36,92		17.932,94	5.720,61
API	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	502	19/01/2023	34,08	19/04/2023	16.553,48	5.479,20
APA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	07/06/2007	31,08		15.096,31	4.815,72
APM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	10/03/2023	34		16.514,62	5.268,16
ADA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	15/03/2023	36,58		17.767,79	5.667,93
ABA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	29/01/2008	30		14.571,73	4.648,38
ARN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	05/10/2007	33,67		16.354,33	5.217,03
ABH	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	13/04/2007	26		12.628,83	4.028,60
CAR	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	502	17/03/2023	34,42	31/03/2023	16.718,63	5.533,87
CCF	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	29/05/2006	30		14.571,73	4.648,38
CFM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	25/05/2015	36,67		17.811,51	5.681,87
CPM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	02/06/2014	30		14.571,73	4.648,38
CJM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	11/11/2014	30		14.571,73	4.648,38
CAA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	28/10/2014	36,33		17.646,36	5.629,19
CPM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	09/05/2007	35		17.000,35	5.423,11
COS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	12/01/2023	36,92		17.932,94	5.720,61
CMS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	18/09/2017	32,42		15.747,18	5.023,35
CVS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	09/12/2013	31,58		15.339,17	4.893,20
CFT	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	29/10/2021	26,25		12.750,26	4.067,33
CSM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	17/01/2000	30		14.571,73	4.648,38
CIM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	06/07/2017	30,5		14.814,59	4.725,85



CHL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	02/02/2023	32,92		15.990,04	5.100,82
CCL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	27/09/2019	36,83		17.889,22	5.706,66
CPE	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	14/03/2023	30,33		14.732,02	4.699,51
CMM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	07/06/2016	36,83		17.889,22	5.706,66
CVK	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	05/05/2021	25		12.143,11	3.873,65
DMD	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	25/03/2013	36,92		17.932,94	5.720,61
DFA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/11/2020	36,58		17.767,79	5.667,93
EGN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	13/03/2015	34,75		16.878,92	5.384,37
EHO	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/11/2020	36,83		17.889,22	5.706,66
FGM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	100	11/04/2007	37		17.971,80	5.733,00
G M	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	100	19/01/1998	37		17.971,80	5.733,00
GJA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	17/10/2016	34,75		16.878,92	5.384,37
GCP	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	04/11/2013	31,33		15.217,74	4.854,46
GDM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	23/01/2004	33		16.028,90	5.113,22
GFE	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	24/03/2015	27,75		13.478,85	4.299,75
GRY	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	27/03/2014	34		16.514,62	5.268,16
GRJ	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	22/10/2015	36,42		17.690,08	5.643,13
GCM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	10/05/2007	30		14.571,73	4.648,38
GMF	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	19/06/2017	23,42		11.375,66	3.628,84
GFM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	01/06/2022	36,58		17.767,79	5.667,93
GFS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	501	17/11/2020	35,17		17.082,92	5.654,45
G M	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	18/09/2017	36,59		17.772,65	5.669,48
HER	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	03/02/2002	32,5		15.786,04	5.035,75
HRM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	02/05/2007	30		14.571,73	4.648,38
HRS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	12/06/2015	26		12.628,83	4.028,60
IMA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	17/01/2023	35,33		17.160,64	5.474,24
KHP	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	18/11/2019	35,58		17.282,07	5.512,98
L N	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	04/10/2010	31,75		15.421,74	4.919,54
LVR	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	21/10/2016	36,75		17.850,37	5.694,27
LPK	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	10/03/2023	31,92		15.504,32	4.945,88
LAA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	100	07/06/2007	37		17.971,80	5.733,00
LBV	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	25/11/2013	35,08		17.039,21	5.435,51
LMM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/11/2020	36,92		17.932,94	5.720,61
LTP	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	03/03/2023	26,5		12.871,69	4.106,07
LHD	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/11/2020	36,17		17.568,65	5.604,40
MDL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	21/02/2023	35,5		17.243,21	5.500,58
MAM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	02/04/2001	34		16.514,62	5.268,16
MMJ	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	24/02/2006	35		17.000,35	5.423,11
MMM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	22/05/2018	26,25		12.750,26	4.067,33
MCT	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	27/11/2018	36,33		17.646,36	5.629,19
MSL	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	01/10/2019	20		9.714,48	3.098,92
MRM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/04/2007	30		14.571,73	4.648,38
MCC	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	31/03/2006	30		14.571,73	4.648,38
MPM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	23/01/2007	20		9.714,48	3.098,92
MGT	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	189	03/02/2014	37		17.971,80	5.733,00
NVR	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	24/03/2014	36,58		17.767,79	5.667,93
NCS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	04/04/2019	36,67		17.811,51	5.681,87
NNC	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	01/02/2007	30		14.571,73	4.648,38
PGF	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	100	27/06/2007	37		17.971,80	5.733,00
PPM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/03/2015	25		12.143,11	3.873,65
PDM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	13/06/2007	32		15.543,18	4.958,27
PVN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	29/03/2008	34		16.514,62	5.268,16
PTR	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	01/01/1999	33		16.028,90	5.113,22
QPN	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	16/02/2023	25		12.143,11	3.873,65
QCE	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	24/05/2022	30,17		14.654,30	4.674,72
RAS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	01/03/2023	27,83		13.517,71	4.312,15
RBR	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	189	12/06/2017	37		17.971,80	5.733,00
RMM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	03/10/2016	35,67		17.325,78	5.526,92
RVB	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	189	01/06/2016	37		17.971,80	5.733,00
R S	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	26/10/2016	34,42		16.718,63	5.333,24
SGA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	02/04/2008	34,83		16.917,77	5.396,77
SFS	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	100	28/06/2007	37		17.971,80	5.733,00
SAY	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	08/04/2019	32,08		15.582,03	4.970,67
S D	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	20/07/2016	34		16.514,62	5.268,16
SMM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	09/03/2023	31		15.057,45	4.803,33
S M	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	28/09/2016	34,17		16.597,20	5.294,51

Àrea de Famílies i Drets Socials

v6 20240725

S P	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	13/08/2015	24,83		12.060,53	3.847,31
S N	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	15/07/2016	36,75		17.850,37	5.694,27
TCA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	502	20/03/2023	36,42	03/04/2023	17.690,08	5.855,42
T S	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	16/05/2014	35,08		17.039,21	5.435,51
VBA	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	08/02/2019	32,17		15.625,75	4.984,61
VBD	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	08/09/2022	33,42		16.232,90	5.178,30
VSD	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	24/10/2022	34,17		16.597,20	5.294,51
V S	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	03/04/2018	36,97		17.957,22	5.728,35
VBJ	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	502	21/03/2023	27,33	21/06/2023	13.274,84	4.393,97
VLC	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	200	15/10/2001	35		17.000,35	5.423,11
VOM	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	21/03/2018	36		17.486,07	5.578,06
YBD	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	510	01/08/2022	31,83		15.460,60	4.931,93
ZVY	ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE CATALUNYA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	289	26/09/2019	36,33		17.646,36	5.629,19

ANNEX 2 - ESCALES DE VALORACIÓ

A. Índex de Barthel

Alimentació		Vàter	
10	Independent: temps raonable, utilitza instruments	10	Independent: entra i surt sol/a, és treu i posa la roba...
5	Necessita ajuda per a alguna activitat	5	Necessita ajuda: per mantenir equilibri, treure's o posar-se roba...
0	Dependent: necessita ser alimentat/da	0	Dependent: incapaç de fer-ho sense ajuda.
Bany		Trasllat Butaca – Llit	
5	Independent: rentat complet, inclou entrar i sortir de banyera/dutxa.	15	Independent: no necessita ajuda; en cas de cadira de rodes, ús Independent.
0	Dependent: necessita alguna ajuda	10	Mínima ajuda: supervisió verbal o alguna petita ajuda.
		5	Gran ajuda: requereix molt ajut per al trasllat, no per a mantenir-se assegut.
		0	Dependent: requereix grua o aixecament complet, no pot seure.
Vestit		Deambulació	
10	Independent: roba, sabates, ajudes tècniques de vestit (cotilla...)	15	Independent: pot usar ajudes (no caminador). Camina 50 metres sense ajuda.
5	Necessita ajuda: fa la meitat com a mínim.	10	Necessita ajuda: supervisió física o verbal, instruments. Deambula 50 m.
0	Dependent: incapaç sense assistència	5	Independent en cadira de rodes: la mou 50 m.
		0	Dependent: requereix més ajut
Higiene personal		Esclaons	
5	Independent: tasques personals (rentat mans, cara, dents...)	10	Independent: pujar/baixar 1 pis d'escalas.
0	Dependent: necessita alguna ajuda	5	Necessita ajuda: supervisió física o verbal
		0	Dependent: alçament o no pot superar esclaons
Deposició		Micció	
10	Continent, cap accident.	10	Continent, cap accident.
5	Accident ocasional: menys d'1 cop/setmana	5	Accident ocasional: menys d'1 cop/setmana
0	Incontinent	0	Incontinent

Fuente: VVAA (2006) Tratado de Geriatria

Resultats:

Grau de dependència	Puntuació
Dependència total	Menys de 20
Dependència severa	25 a 60
Dependència moderada	65 a 90
Dependència i dependència lleu	95
Independència	100

B. Escala de Lawton & Brody

	H	D		H	D
Telèfon			Rentat de la roba		
Ús per iniciativa pròpia, busca i marca números	1	1	Renta sol/a tota la roba	-	1
Marca números coneguts	1	1	Renta sol petites peces (mitjons...)	-	1
Contesta, no sap marcar	1	1	La roba l'ha de rentar una altra persona	-	0
No usa el telèfon	0	0	Transport		
Compres			Viatja per si solo/a, usa transport públic, condueix cotxe	1	1
Compres necessàries de forma independent	1	1	Pot anar solo en taxi, no en un altre transport	1	1
Solo petites compres	0	0	Solo viatja en transport públic si va acompanyat/ada	1	1
Ha d'anar acompanyat/ada per a qualsevol compra	0	0	Viatges limitats, taxi o cotxe, amb ajuda (adaptat)	0	0
Incapaç de fer compra	0	0	No viatja	0	0
Preparació d'àpats			Responsabilitat sobre medicació		
Organitza, prepara i serveix solo/a	-	1	És capaç de prendre medicació a l'hora i en dosis correctes, solo/a	1	1
Prepara menjar si li donen ingredients	-	0	Pren la medicació sol si li preparen prèviament	0	0
Prepara, escalfa i serveix, no segueix dieta adequada	-	0	No és capaç de prendre la medicació solo/a	0	0
Necessita que li preparin i serveixin els àpats	-	0			
Tasques domèstiques			capacitat d'usar diners		
Realitza tasques per sí sol/a, ajuda ocasional	-	1	Es responsabilitza sol/a d'affers econòmics	1	1
Realitza tasques lleugeres (plats, llits..)	-	1	S'encarrega de compres diària, però necessita ajuda per a anar al banc	1	1
Realitza tasques lleugeres, no assoleix nivell de neteja adequat	-	1			
Necessita ajuda, però realitza totes les tasques	-	1	Incapaç d'utilitzar diners	0	0
No participa ni fa cap tasca	-	0			

Font. Adaptat per Miralles Basseda & Esperanza Sanjuán (2006) de Lawton & Brody (1969)

Resultats:

Grau de dependència	Dones	Homes
Total	0 – 1	0
Greu	2 – 3	1
Moderada	4 – 5	2 – 3
Lleu	6 – 7	4
Autonomia	8	5

C. Test de Pfeiffer

Pregunta	Encert	Error
1. Quin dia és avui? (dia del mes, mes, any)	1	0
2. Quin dia de la setmana és avui?	1	0
3. On estem ara?	1	0
4. Quin és el seu número de telèfon? O... Quina és la seva adreça? (si no té número de telèfon)	1	0
5. Quants anys té?	1	0
6. Quina és la data del seu naixement? (dia, mes i any)	1	0
7. Qui és ara el president del Govern?	1	0
8. Qui va ser l'anterior president del Govern?	1	0
9. Quins són els dos cognoms de la seva mare?	1	0
10. Restar de 3 en 3 al número 20 fins llegar a 0	1	0

Font. Ollero Baturone (2007, pp. 69–70)

Resultats:

Deteriorament cognitiu	Errors
Normal	0 - 2
Lleu	3 - 4
Moderat	5 - 7
Important	8 - 10

D. Escala de Downton (caigudes)

Caigudes prèvies	Si	0
	No	1
Ingesta de medicaments	Cap	0
	Tranquil·litzants/sedants	1
	Diürètics	1
	Antidepressius	1
	Hipotensors	1
Dèficits sensorials	Cap	0
	Alteracions visuals	1
	Alteracions auditives	1
	Extremitats (paràlisi, parèsia)	1
Estat mental	Orientat	0
	Confús	1
Marxa i equilibri	Normal	0
	Segura amb ajuda	1
	Insegura amb ajuda	1
	Impossible	1
Estat clínic	Sense limitacions	0
	Amb limitacions	1
Coneixement sobre mesures de prevenció	Si	0
	No	1

Alt risc: més de 2 punts

E. Escala Edmonton

Gens de dolor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El pitjor dolor que pugui imaginar
Gens esgotat/ada (cansament, debilitat)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més esgotat que es pugui imaginar
Gens somnolent (adormit)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més somnolent que es pugui imaginar
Sense nàusees	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Les pitjors nàusees que es pugui imaginar
Cap pèrdua de gana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La pitjor gana que es pugui imaginar
Cap dificultat per respirar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La major dificultat per respirar que es pugui imaginar
Gens desanimat/ada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més desanimat/ada que es pugui imaginar
Gens nerviós/a (intranquil·litat, angixa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El més nerviós/a que es pugui imaginar
Dormo perfectament	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La major dificultat per dormir que es pugui imaginar
Sentir-se perfectament (sensació de benestar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Sentir-se el pitjor que es pugui imaginar
Gens___(un altre problema, per exemple: sequedat a la boca)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El pitjor possible

F. Escala de Zarit Reduïda (sobrecàrrega del cuidador)

1	Sent que degut al temps que dedica al seu familiar ja no disposa de temps suficient per a vostè?
2	Se sent estressat/ada quan ha de cuidar al seu familiar i atendre a més altres responsabilitats?
3	Creu que la situació actual afecta de manera negativa a la seva relació amb amics i altres membres de la seva família?
4	Se sent esgotat/ada quan ha de estar junt al seu familiar?
5	Sent que la seva salut s'ha ressentit per cuidar al seu familiar?
6	Sent que ha perdut el control sobre la seva vida des de que la malaltia del seu familiar es va manifestar?
7	En general: se sent molt sobrecarregat/da per haver de cuidar del seu familiar?



ANNEX 3 - CIRCUIT PER SOL·LICITAR L'ALTA

SOL·LICITUD DE SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

SERVEI QUE ES SOL·LICITA	
Treballadora Familiar ☐	Servei d'Àpat a Domicili ☐

PROFESSIONAL REFERENT		
Districte	Centre de Referència	Data
Professional referent (noms i cognoms)		

DADES PERSONALS				
NIF	Nom i cognoms (titular de l'expedient)		Sexe	
Adreça	Codi Postal	Telèfon	Companyia	Altres telèfons
Data naixement		Nombre de fills	Persones amb qui conviu	
Exp. Dep.	Data d'acord	Grau	Hores	Num. Hestia

GENOGRAMA (indicar l'edat dels membres)



JUSTIFICACIÓ DEL SERVEI

PLA DE TREBALL: OBJECTIUS

TASQUES A REALITZAR

TREBALL FAMILIAR – AUXILIAR GERIATRIA		AUXILIAR LLAR	
Higiene personal	☐	Neteja de l'habitatge	☐
Suport personal i/o familiar	☐	Repàs i planxa de la roba	☐
Acompanyament fora la llar	☐	Neteja de la vaixela	☐
Recuperar i/o adquirir hàbits	☐	Altres:	☐
Control medicació i alimentació	☐		
Ordre i neteja de la llar i cura de la roba	☐		
Fer compra i/o preparació d'àpats	☐		
Organització de l'administració de la llar	☐		
Instruir en tècniques algun familiar	☐		

BREU DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES (si s'escau)



HORARI SETMANAL SERVEI DE TREBALL FAMILIAR - AUXILIAR GERIATRIA							
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
Mati							
Tarda							
ESPECIFICACIONS							

SERVEI D'ÀPAT A DOMICILI							
Tipus de dieta: Normal ☐ ☐							
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
Dinar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sopar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
ESPECIFICACIONS							

Signatura del professional de referència

DOCUMENTACIÓ QUE S'ADJUNTA

- ☐ Fotocòpies dels DNI/NIF/NIE/PASSAPORT de la persona sol·licitant, cònjuge o persona vinculada amb anàloga relació de convivència efectiva.
- ☐ Pensions, nòmines i altres justificants d'ingressos mensuals (fins i tot de rendiments immobiliaris, cobrament de lloguers,...).
- ☐ Justificant de selecció de dieta.

Declaro que són certes totes les dades d'aquesta sol·licitud i els documents que l'acompanyen, com també les que he facilitat als professionals que signen els informes adjunts. I estic assabentat que l'aportació de dades o documents falsejats o inexactes podrà ser motiu per cancel·lar o deixar sense efecte la meua sol·licitud o l'atorgament del servei o programa, sens perjudici que es puguin emprendre les accions legals procedents. Autoritzo que aquestes dades puguin ser facilitades a l'entitat prestadora del servei que se m'assigni. Signatura del/de la sol·licitant Manifestació de la causa de no poder signar	Declaro que son ciertos todos los datos de esta solicitud y los documentos que la acompañan, así como los que he facilitado a los profesionales que firman los informes adjuntos. Estoy enterado que la aportación de datos o documentos falseados o inexactos podrá ser motivo para cancelar o dejar sin efecto mi solicitud o la adjudicación del servicio, sin perjuicio de que se puedan emprender las acciones legales procedentes. Autorizo a que estos datos puedan ser facilitados a la entidad prestadora del servicio que se me asigne. Firma del / de la solicitante Manifestación de la causa de no poder firmar
---	---



**AUTORITZACIÓ PER CONSULTAR LES DADES DE RENDA I PATRIMONI DE TOTS ELS MEMBRES
DE LA UNITAT FAMILIAR PER A LA SOL·LICITUD DE PRESTACIONS ECONÒMIQUES DE L'ANY**

És imprescindible omplir les dades de tota la unitat familiar (Adults i menors) i que signin tots els membres majors de 16 anys.

NOM	1r COGNOM	2n COGNOM	DATA NADJEMENT	DOC. IDENTIFICATIU	PARENTIU	FIRMA

ANNEX 4 - ALTES HOSPITALÀRIES

INTRODUCCIÓ

Des de l'abril de 2006, les Àrees Bàsiques de Salut de Sta. Coloma de Gramenet estan integrades a la xarxa de serveis municipals que poden valorar la prestació de serveis domiciliaris.

Com a complement a la xarxa de serveis sanitaris, volem tornar a incorporar els Hospitals referents per a la població del municipi, dintre de la xarxa "distribuïdora" de serveis d'atenció a domicili, projecte que va quedar aturat per la pandèmia del Covid-19.

Un perfil molt important de persones potencialment susceptibles de gaudir dels serveis domiciliaris i en situació de més fragilitat, són ateses pels serveis sanitaris de primer i segon nivell.

Des de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, es vol garantir que la prestació del servei es produeixi el més ràpidament possible quan es dona una situació sanitària que no permet a la família i/o la persona haver sol·licitat els serveis domiciliaris per la via ordinària.

Actualment, aquesta atenció immediata no sempre es pot facilitar, doncs els diferents serveis mantenen cadascun la seva pròpia organització i agenda de visites. Amb aquest Protocol volem que els ciutadans que ho requereixin tinguin els serveis d'atenció domiciliària des del primer dia d'arribada a casa, quan el fet que ha provocat l'ingrés hospitalari ha produït una situació de dependència que no es patia abans del mateix.

DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PÚBLIC DIANA

Des del Sistema Català de Serveis Socials, els Serveis d'Atenció Domiciliària es defineixen com:

"Conjunt organitzat i coordinat d'accions dins la llar de l'usuari, dirigides a proporcionar atencions personals, de caràcter urgent, d'ajuda a la llar i suport social a persones o famílies amb situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o problemàtiques familiars especials."

En el marc de les Unitats de Treball Social Hospitalàries, el Programa ofereix els serveis a qui, un cop donada l'alta al domicili, haurà de menester l'ajuda de terceres persones per a les activitats bàsiques de la vida diària.

Aquest objectiu es concreta amb la possibilitat de que els/les treballadors/es socials dels hospitals de referència del municipi puguin gestionar el servei d'ajut a la llar directament amb la coordinadora de programes d'atenció domiciliària amb els mateixos drets i deures que la resta de ciutadans del municipi.

La clau del programa rau en la capacitat de donar una resposta de forma immediata al ciutadà; el procés s'inicia en el moment en que es detecta la necessitat des de l'àmbit sanitari. El fet que es detecti i es gestioni el servei des de l'àmbit de la salut permet que la resposta sigui ràpida i que es pugui gestionar el cas des del primer dia en que la persona retorna al seu domicili, la immediatesa en la tramitació del servei, permet donar resposta a la nova situació de davallada de salut oferint pautes i recursos de suport.

Els objectius generals d'aquest projecte són:

- Prevenir i/o tractar les situacions provocades per problemes sanitaris de caràcter sobtat, que suposen una sobrecàrrega en persones i/o famílies on la problemàtica de salut que han patit supera la capacitat de resposta en un primer moment.
- Contribuir a què les persones adquireixin, mantinguin o recuperin les habilitats, hàbits i recursos

personals que li permetin mantenir una vida el més autònoma possible a casa seva.

Els beneficiaris d'aquests serveis sempre han de complir els requisits següents:

- Persones que visquin al municipi de Sta. Coloma de Gramenet.
- Persones que necessitin suport per realitzar les activitats bàsiques e instrumentals de la vida diària.

Cal tenir present que hauran de ser persones que hagin esdevingut dependents durant l'hospitalització o que el seu grau de dependència s'hagi agreujat considerablement. No podran ser-ne usuàries aquelles persones que hospitalitzin essent dependents i ho continuïn sent en sortir, ni les que ja comptaven amb el servei d'ajut a la llar, anterior al seu ingrés hospitalari.

En les Unitats d'Atenció Hospitalària serà el Departament de Treball Social i les UFISS els encarregats de sol·licitar els serveis d'ajut a la llar.

Les hores de Treballadora familiar seran de copagament com la resta de serveis d'ajut a domicili municipals. Un cop sol·licitat el servei, es traspasarà el cas a l'Àrea Bàsica de Salut corresponent amb el mateix *Full de Sol·licitud dels Serveis d'Atenció Domiciliària* (annex 1).

La T. Social de l'ABS de referència tindre quinze dies hàbils per fer la visita a domicili juntament amb la coordinadora de SALL, amb l'objectiu de conèixer el cas, assumir el seguiment, ajustar els horaris i tasques si fos necessari.

SERVEIS I CARACTERÍSTIQUES DEL PROGRAMA D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA EN CASOS D'ALTA HOSPITALÀRIA

En l'àmbit hospitalari, i en relació a les altes tramitades, els serveis es concretaran en serveis de Treballadora Familiar i d'àpats a domicili, amb l'objectiu de cobrir necessitats bàsiques.

Les funcions de la T.F. son el conjunt d'actuacions d'ajuda o suport en el domicili de l'usuari i/o família que desenvolupen professionals amb formació específica, que atén les necessitats bàsiques i relacionals de l'usuari. L'anàlisi de la situació i el Pla de Treball l'estableix un Treballador/a Social.

Tots els serveis tindran les característiques següents:

- Accés a través d'un treballador social de l'hospital.
- Valoració personalitzada per ajustar al màxim possible les tasques a desenvolupar.
- Universalització i copagament del servei. Es valorarà la capacitat econòmica de la persona sol·licitant del servei per tal de que pugui conèixer l'aportació econòmica que tindrà que realitzar, abans de començar el servei.
- Les hores de servei no es realitzaran ni en cap de setmana ni en dies festius.
- Si l'alta hospitalària es dona un divendres, les 24-48 hores establertes per començar el servei, començaran a comptar el següent dia hàbil.

Un cop tramitat el servei d'ajut a la llar per part del professional del hospital, traspasarà el cas a la TS de l'Àrea Bàsica de Salut corresponent.

La T. Social de l'ABS de referencia tindrà quinze dies hàbils per realitzar la visita a domicili juntament amb la coordinadora de SALL, amb l'objectiu de conèixer el cas, assumir el seguiment i ajustar horaris i tasques del servei, si fos necessari.

Les comunicacions es faran amb els documents previstos i utilitzant el correu electrònic.

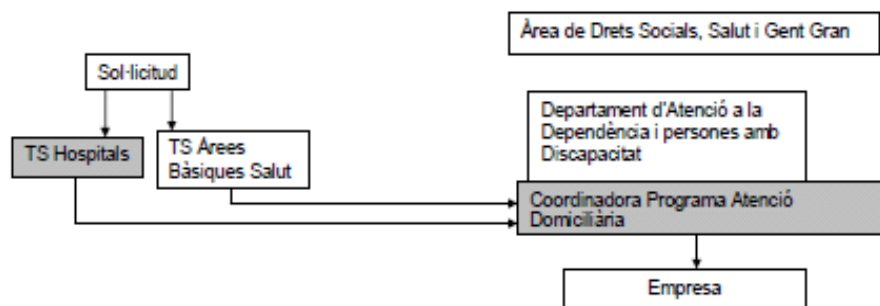
DISSENY DEL PROCÉS

El procés de derivació l'han de realitzar les treballadores socials de l'Hospital. La intervenció es pot produir com a resposta a una demanda o com iniciativa de la TS.

Procés:

1. Des de l'hospital es detecta la situació de necessitat i/o s'atén la demanda.
2. S'informa a la família de l'existència del servei de treballadora familiar i d'àpats a domicili i de que son un serveis amb copagament.
3. Es valora la situació personal del cas, s'omple i s'envia a la coordinadora del programa el full d'autorització per consultar el EACAT. (veure Annex 1)
4. La coordinadora del programes d'atenció domiciliària informa a la T. Social del hospital del import de copagament.
5. La T. Social del hospital informa a la persona/família del copagament del servei.
6. Si la persona/família accepta el copagament, la T. Social del hospital enviarà a la coordinadora de programa la sol·licitud de serveis (Veure Annex 1).
7. L'inici del servei es concretarà amb l'empresa concessionària del servei, la coordinadora de l'empresa, realitzarà visita a domicili per tal de garantir les condicions òptimes del domicili i concretarà amb la persona/família l'inici del mateix.
8. S'inicia servei. El professional sempre anirà correctament uniformat i amb el carnet de l'empresa per tal d'identificar-se davant l'usuari.

PROCEDIMENT PER SOL·LICITAR EL SERVEI



Treballadora Social de la Unitat Hospitalària

Les tasques a desenvolupar són:

- Atendre la persona i recollir la seva demanda.
- Estudiar i valorar la situació que presenta.
- Sol·licitar el preu públic a la coordinadora del servei municipal
- Informar a la persona/família del preu públic
- Si la persona/família accepta el preu públic
- Emplenar i enviar la Sol·licitud de Serveis Domiciliaris.
- Comunicar el cas a la Coordinadora del PAD.
- Traspasar el cas a la T. Social de l'ABS de referència.

Coordinadora del PAD o tècnic referent

Les seves funcions són:

- Recollir les demandes realitzades des dels hospitals.
- Seguiment administratiu dels serveis.
- Control de la gestió de la prestació del servei.
- Control de la facturació.
- Control de les incidències i de la qualitat del servei.
- Participar en l'elaboració de noves propostes tècniques.

Treballadora Familiar/Auxiliar de Geriatria

Executen els Plans de Treball dins el domicili, prioritàriament. Poden realitzar tasques de caràcter assistencial i educatiu en el marc del domicili o en l'entorn més immediat (veïnat, escala,...).

Les tasques més freqüents són: la higiene personal, l'administració econòmica de la llar, el seguiment de visites mèdiques, la dispensació o control de medicació i/o proporcionar aprenentatges sobre els aspectes anteriors.

COORDINACIÓ

Els professionals que intervenen en la coordinació seran la Coordinadora del PAD o tècnic referent, les TS de l'Hospital i les professionals de les Àrees Bàsiques de Salut.

- Coordinació Programa At. Domiciliària – Departament de Treball Social Hospitalari

Les TS dels hospitals faran arribar la sol·licitud signada pel sol·licitant a la coordinadora del Programa d'Atenció Domiciliària (PAD).

Des del PAD es gestionarà la base de dades dels serveis sol·licitats i de qualsevol incidència que passi durant el servei.

- Coordinació Departament de Treball Social Hospitalari – Àrea Bàsica de Salut

Es recomanable que les TS de l'hospital enviïn la sol·licitud a l'Àrea Bàsica de Salut referent per poder concertar una entrevista amb la treballadora social i traspassar-ne el cas.

Les adreces on podreu localitzar els referents són:

Programa d'Atenció Domiciliària (PAD). Passeig Llorenç Serra, nº 50 (Sta. Coloma de Gramenet). Telèfon 93 462 40 00 ext. 2021, Mail: tomasre@gramenet.cat. Persona de contacte Esmeralda Tomás Redondo. Horari d'atenció directa 9:00-14:00h.

Àrees Bàsiques de Salut a Sta. Coloma de Gramenet

Hospital de Can Ruti. Crta. del Canyet, s/n (Badalona). Telèfon 93 497 88 12. Fax 93 497 88 43.

Hospital Esperit Sant. Av. Mossèn Pons i Rabadà, s/n (Sta. Coloma de Gramenet). Telèfon 93 386 02 02 (ext. 542). Fax 93 385 01 00.

ABS I DR. VILASECA (CAN MARINÉ)

C/ St. Carles, 79

Telèfon 93 466 64 53

ABS II BARRI LLATÍ

C/ Perú, 60

Telèfon 93 468 51 94 (directe) i 93 468 51 90

ABS III SINGUERLÍN

C/ Santiago Rossinyol, 64

Telèfon 93 468 58 00

ABS IV RIU NORD- RIU SUD

C/ Major, 49

Telèfon 93 462 86 36

ABS V STA. ROSA

C/ Del cano, s/n

Telèfon 93 466 57 30

ABS VI FONDO

C/ Mossèn Jacint Verdaguer, 118

Telèfon 93 468 15 64

ANNEX 5 - CONTRACTE ASSISTENCIAL

CONTRACTE DE PRESTACIÓ ASSISTENCIAL DE SERVEIS D'AJUT A LA LLAR

El/La Sr./Sra. amb DNI , nascut el , domiciliat al carrer d'aquesta ciutat i amb telèfon

ACCEPTA

el Servei d'Atenció Domiciliària que es detalla a continuació (marcar amb x el que s'escaigui):

- ☐ Servei de Treballadora Familiar
☐ Servei d'Ajut a la Llar

☐ Servei d'Ajut a la Llar

TREBALL FAMILIAR – AUXILIAR GERIATRIA		AUXILIAR LLAR	
Higiene personal	☐	Neteja de l'habitatge	☐
Suport personal i/o familiar	☐	Repàs i planxa de la roba	☐
Acompanyament fora la llar	☐	Neteja de la vaixela	☐
Suport a les mancances d'autonomia física	☐	Altres	☐
Donar el menjar	☐		
Recuperar i/o adquirir hàbits	☐		
Control medicació i alimentació	☐		
Ordre i neteja de la llar i cura de la roba (col·laborant l'usuari)	☐		
Fer compra (col·laborant l'usuari)	☐		
Preparació d'àpats (col·laborant l'usuari)	☐		
Organització de l'administració de la llar	☐		
Instruir en tècniques algun familiar	☐		
Afavorir la relació i comunicació amb l'exterior	☐		
Altres:			

HORARI SETMANAL SERVEI DE TREBALL FAMILIAR - AUXILIAR GERIATRIA							
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
Matí							
Tarda							

HORARI SETMANAL D'AUXILIAR DE LA LLAR							
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
Matí							
Tarda							

1. El treballador/a social que farà el seguiment és la Sra. que s'ubica al centre de referència , amb telèfon

2. L'acord serà revisat anualment.

3. Els serveis acordats de treballadora familiar s'iniciaran el dia **de** de 202 .

4. Els serveis acordats d'auxiliar de la llar s'iniciaran el dia **de** de 202 .

5. L'horari i els dies podrien ser canviats segons les necessitats del servei, prèvia comunicació a la persona interessada.

6. El cost real del servei de treballadora familiar és de €/hora. L'Ajuntament, d'acord amb les Ordenances Municipals d'enguany, li subvenciona amb €/hora. L'import a satisfer per part de vostè serà de €/hora.

El cost real del servei d'auxiliar de la llar és de €/hora. L'Ajuntament, d'acord amb les Ordenances Municipals d'enguany, li subvenciona amb €/hora. L'import a satisfer per part de vostè serà de €/hora.

7. La forma de pagament és mitjançant domiciliació bancària.

El servei es prestarà per la empresa en qualitat de proveïdor de l'Ajuntament..

Tots els serveis d'ajut a domicili que presta l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet estan regulats al "Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet".

Santa Coloma de Gramenet, de de 202 .

La Persona Interessada

El/La Treballador/a Social

Nom i cognoms

La Tinenta d'Alcaldesa de Famílies i Drets Socials

El Secretari General

☐ A l'empara de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades:

Li informem que d'acord amb el previst a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals i al RGPD, les seves dades seran tractades per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, d'acord amb el tractament de dades "Ajuts Socials", que té la finalitat de gestionar les ajudes derivades del present contracte. Així mateix, s'informa que aquest tractament es realitzarà en compliment de la legislació catalana i espanyola en matèria de serveis socials i del règim local, i que les seves dades podran ser cedits a altres entitats públiques o privades en els casos legalment previstos.

Així mateix, també li informem que pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició respecte als seus dades personals, mitjançant la presentació d'una sol·licitud a <https://www.gramenet.cat/pd> o a l'Oficina d'Informació i Atenció Ciutadana (OIAC), Plaça de la Vila, 1 (truqueu abans al telèfon 934624040).

ANNEX 6 - PLANTILLA FORMACIÓ



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet
Àrea de Famílies i Drets Socials
Departament d'Atenció a la Dependència i persones amb Discapacitat

I

ACCIÓ FORMATIVA:

DOCENT:

DATA:

HORARI:

DADES DE LA TREBALLADORA	CATEGORIA LABORAL	SIGNATURA

ANNEX 7 – PROCEDIMENT PER A LA CUSTÒDIA DE CLAUS

Aquest procediment regula En aquest procediment s'estableix els terminis de gestió per al dipòsit, custòdia i utilització de les claus dels domicilis de les persones usuàries del servei d'ajuda domiciliària.

Alta d'una nova custòdia de claus, procediment habitual. Quan la persona usuària ja estigui donada d'alta al servei.

El procediment serà:

1.- La recollida de la clau la realitzarà el/la coordinador/a tècnic/a, complimentant i signant el "Document de custòdia i devolució de claus", signat per la persona usuària i per el/la pròpia coordinador/a. D'aquest document s'entregarà una còpia a la persona usuària. (S'adjunta al present contracte model del document anterior).

2.- Les claus seran dipositades per el/la coordinador/a, complimentant el registre "Registre de altes i baixes de claus" a l'armari de custòdia de claus.

3.- El/la coordinador/a s'arxivarà la còpia del document "Registre de altes i baixes de claus".

4.- El personal de coordinació comunicarà a Serveis Socials les persones usuàries que han sol·licitat/realitzat custòdia de les seves claus.

5.- Mobilització de claus. Sempre que es produeixi una situació que requereixi la utilització de les claus d'algun/a usuari/ària, es seguirà el següent procediment:

1.- La coordinadora, anotarà la data, hora, número de clau i farà entrega a la treballadora social que hagi de accedir a la vivenda.

2.- La treballadora social es desplaçarà al domicili i accedirà.

3.- Una vegada atesa la persona usuària la clau serà retornada a les dependències del servei i es complimentarà el "Registre de manipulació de claus: apartat de Retorn de les claus".

6.- Procediment de canvi de claus. El canvi de claus es produeix quan la persona usuària procedeix a realitzar un canvi de pany del seu domicili, del qual s'està fent la custòdia de les claus. En cas de canvi de claus el procediment serà el següent:

1.- La persona usuària ha de comunicar mitjançant trucada a la coordinadora, el canvi del pany, i amb aquesta, s'entendrà realitzada la sol·licitud del canvi de claus custodiades.

2.- El/la coordinador/a farà lliurament a la persona usuària anotant la retirada de les claus al "Registre de manipulació de claus: sortida", per desplaçar-se al domicili de la persona usuària i realitzar aquest canvi. Es signarà novament el "Document de custòdia i devolució de claus" i es farà entrega a l'usuari/ària de la clau antiga.

3.- Realitzat el canvi, el/la coordinador/a tornarà a complimentar el "Registre de manipulació de claus: retorn".

7. Devolució de claus. La devolució de claus es realitzarà en els següents supòsits:

a) Baixa com a usuari/ària del servei.

b) Dipòsit i custòdia de les claus per part d'una persona de contacte del usuari/ària.

c) Voluntat de l'usuari/ària de que no es realitzi aquesta custòdia.

El procediment a seguir serà el següent:

- 1.- La persona usuària, o el seu representant legal, comunicarà a el/la coordinador/a mitjançant trucada la sol·licitud de devolució de las claus, així com el motiu de la devolució.
- 2.- El/la coordinador/a farà l'entrega de claus a la persona usuària anotant la retirada de la mateixa al document "Registre d'alta i baixa de claus" i la persona usuària signarà el "Document de custòdia i de devolució de claus", entregant una còpia del mateix document a l'usuari/ària. En aquest constarà quin és el motiu de la devolució de les claus.
- 3.- Posteriorment s'entregarà el document original per al seu correcte arxiu.