

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS**CONTRACTE DE GESTIÓ DE SERVEIS PÚBLICS**Tramitació: **ORDINÀRIA**Procediment: **OBERT HARMONITZAT**

Nº Contracte	CTOH2024000005
Descripció	Contracte de serveis per a la gestió dels Serveis d'Ajuda a Domicili, dels serveis socials bàsics del Sant Vicenç dels Horts

SUMARI

CLÀUSULA 1 OBJECTE	5
CLÀUSULA 2 DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS	5
2.1 DEFINICIÓ I MARC NORMATIU	5
2.2 PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI	6
2.3 OBJECTIUS	7
2.4 PERSONES DESTINATÀRIES DELS SSAD	7
CLÀUSULA 3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	8
3.1 MODALITATS DE PRESCRIPCIÓ	8
3.1.1 MODALITAT DE SSAD - DEPENDÈNCIA	9
3.1.2 MODALITAT DE SSAD - SOCIAL	9
3.1.3 MODALITAT SSAD - SOCIOEDUCATIU	10
3.2 SEGUIMENT DEL CAS	10
3.3 TIPOLOGIA DE LES TASQUES A REALITZAR	11
3.3.1 TASQUES D'ATENCIÓ PERSONAL	11
3.3.2 TASQUES D'AJUDA A LA LLAR	15
3.3.3 FRANGES HORÀRIES SEGONS LES TASQUES PRESCRITES	15
3.3.4 TASQUES EXCLOSES DEL SAD	16
3.4 INTENSITAT DEL SERVEI	16
3.4.1 SAD DEPENDÈNCIA	17
3.4.2 SAD SOCIAL, SAD SOCIOEDUCATIU	17
3.5 MODALITAT D'HORARIS DEL SERVEI	17
3.5.1 UNITAT DE MESURA	17
3.5.2 TIPOLOGIA D'HORARIS	17
3.5.3 MODALITAT D'HORARI NORMAL	17
3.5.4 MODALITAT D'HORARI ESPECIAL	18
3.5.5 MODIFICACIÓ DE LA MODALITAT D'HORARI	18
3.6 DURADA DEL SERVEI	18
CLÀUSULA 4 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	19
4.1 ACCÉS I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	19
4.1.1 ACCÉS AL SERVEI	19
4.1.2 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	19
4.1.3 INTERRUPCIIONS TEMPORALS I ANUL·LACIONS DEL SERVEI	20
4.1.4 SITUACIONS ESPECIALS DE DESPLAÇAMENTS AMB LA PERSONA USUÀRIA	21
4.1.5 ALTERACIONS DEL SERVEI DEGUDES A SITUACIONS DE RISC PER LA PERSONA USUÀRIA	21
4.2 BAIXA DEL SERVEI	22
4.3 COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'ENS LOCAL PER AL SEGUIMENT DELS CASOS	22
CLÀUSULA 5 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	23

5.1 PRIVACITAT	23
5.2 INFORMACIÓ DEL SERVEI A LA PERSONA USUÀRIA	24
5.3 INFORMACIÓ SOBRE ELS CANALS DE COMUNICACIÓ DE QUEIXES I SUGGERIMENTS PER PART DE LA PERSONA USUÀRIA	24
5.4 CESSIÓ DE CLAUS	24
5.5 GESTIONS ECONÒMIQUES	24
<u>CLÀUSULA 6 COORDINACIÓ I INTERCANVI D'INFORMACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'ENS LOCAL PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE</u>	<u>25</u>
6.1 COORDINACIONS PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE	25
6.2 TRANSMISSIÓ D'INFORMACIÓ: INFORMES I MEMÒRIES DEL SERVEI	26
6.2.1 INFORME SOBRE CONSUM D'HORES DEL CONTRACTE I COST DEL SERVEI	26
6.2.2 INFORME D'ACTIVITAT	26
6.2.3 INFORME SOBRE LES PLANTILLES DEL SAD	27
6.2.4 MEMÒRIA ANUAL	27
<u>CLÀUSULA 7 RECURSOS HUMANS</u>	<u>28</u>
7.1 OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL	28
7.2 PERSONAL NECESSARI	28
7.2.1 TREBALLADORS/ES D'ATENCIÓ PERSONAL	28
7.2.2 AUXILIARS DE LA LLAR	29
7.2.3 COORDINACIÓ TÈCNICA	29
7.3 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	29
7.4 PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS	30
7.5 IDENTIFICACIÓ	31
7.6 FORMACIÓ DEL PERSONAL	32
<u>CLÀUSULA 8 MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS</u>	<u>32</u>
8.1 LOCAL	32
8.2 SOFTWARE DE GESTIÓ	33
8.3 SISTEMA DE CONTROL DE PRESENCIA DEL TREBALLADOR	33
8.4 DESPLAÇAMENTS	34
<u>CLÀUSULA 9 RESPONSABILITAT</u>	<u>34</u>
<u>CLÀUSULA 10 PREUS PÚBLICS.</u>	<u>35</u>
<u>CLÀUSULA 11 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE</u>	<u>35</u>
<u>CLÀUSULA 12 INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ</u>	<u>35</u>
<u>ANNEX 1. LLISTAT D'ACRÒNIMS I DEFINICIONS</u>	<u>37</u>
<u>ANNEX 2. ESCALES ESTANDARDITZADES DE VALORACIÓ</u>	<u>38</u>

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ DELS SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI, DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DEL L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DELS HORTS

TRAMITACIÓ ORDINÀRIA. PROCEDIMENT OBERT

Descripció contracte

GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

CLÀUSULA 1 OBJECTE

L'atenció domiciliària 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 presenten diverses modalitats i estan contemplats a la Cartera de Serveis Socials de Catalunya (regulada mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre) d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

El present contracte de serveis té per objecte la gestió del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD a partir d'ara) al municipi de Sant Vicenç dels Horts a la comarca del Baix Llobregat.

Les prestacions que són objecte de contractació en relació amb els Serveis d'Ajuda a Domicili són:

- Servei d'atenció a domicili (SAD):
 - Tasques d'atenció personal,
 - Tasques de tipus socioeducatiu: suport social i familiar i relació amb l'entorn.
 - Tasques de suport a persones cuidadores familiars
- Servei d'auxiliar de la llar (SALL, a partir d'ara):
 - Tasques assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.

La prestació d'aquests serveis, objecte del contracte, ha de garantir la personalització del servei; la proximitat entre professionals, persones usuàries i entorn comunitari proper; així com la qualitat de l'ocupació que es materialitza en la millora de les condicions laborals i la implementació de models organitzatius que permetin incrementar el percentatge de persones treballadores a jornada completa.

CLÀUSULA 2 DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1 Definició i marc normatiu

La cartera de serveis socials defineix el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD a partir d'ara) com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari i que és prestat des de la proximitat, integrat amb altres serveis a domicili i de la comunitat, amb vocació de ser un servei de qualitat, flexible, efectiu, sostenible, eficient i centrat en la persona i el seu entorn de cura més immediat.

El SAD s'adreça a persones i/o famílies residents *al municipi de [nom]/a la comarca de [nom]*. Totes les persones que seran beneficiàries d'aquest servei presenten unes necessitats socials valorades professionalment pels Equips Bàsics d'Atenció Social, que ho reflecteixen en una prescripció professional.

El servei principal del SAD és l'atenció personal i, d'acord amb les necessitats de les persones, de forma complementària pot proporcionar, en determinats casos, ajuda de la llar.

El Servei d'Ajuda a Domicili està regulat a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre) com a part dels Serveis Socials Bàsics (article 16.2) que són competència dels municipis (article 31.1.d) i que, d'acord amb l'apartat 2 del mateix article, correspon a les comarques suplir els municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics si aquests no estan en condicions d'assumir-les directa o mancomunadament. La Llei també estableix que el Servei d'Ajut a Domicili és una prestació de servei (article 21.2.j) i el seu contingut es desenvolupa al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 – 2011 (prorrogada) en el que es defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com una prestació garantida dels Serveis Socials Bàsics.

Per altra banda, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència (BOE núm. 299, de 15 de desembre) defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com una de les prestacions bàsiques de la cartera per a persones amb el reconeixement de la situació de dependència.

Els serveis de SAD i SALL es regiran pels principis i procediments recollits en aquest plec tècnic i aquells documents que el [ens local] pugui aprovar específicament.

2.2 Principis bàsics del servei

Com a servei centrat en la persona, el SAD de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i en relació a la preservació del domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**: s'orienta a fomentar i potenciar, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, fomentant l'auto cura, la presa de decisions i mantenir el control sobre la pròpia vida. Es pretén, mitjançant aquest servei, mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport que permetin a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'**equitat** en el tracte a les persones ateses.
- La **participació**: la informació sobre el desenvolupament del servei és fonamental per garantir la participació de les persones usuàries i del seu entorn cuidador i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La coresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La **personalització del servei**: intentant ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, tot buscant la màxima satisfacció per ambdues parts.
- La **continuitat 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**, un servei per a la comarca, que abasta, actualment, 16 municipis, amb característiques diferents ha de respondre als principis de proximitat i, per tant, de territorialització del servei per garantir l'eficàcia i l'atenció personalitzada.
- 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

2.3 Objectius

Els objectius específics del servei són:

- 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.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de fragilitat.
- 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.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual estimulants l'adquisició de competències personals i familiars.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
- 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.
- Ser un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Prevenir situacions de possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments i de situacions de deteriorament personal progressiu.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplictat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

2.4 Persones destinatàries dels SSAD

Són persones destinatàries dels SSAD:

- a) Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), requereixen atenció per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i qualsevol altra necessitat concurrent amb les expressades en el punt següent, en el seu domicili o lloc de residència habitual.

b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per:

- i. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'auto-cura i el manteniment i correcte organització de la llar; així com presenten dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.
- ii. Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de cria saludable i/o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- iii. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació té aquest caràcter temporal (per exemple, en situacions d'alta hospitalària) bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la LAPAD o altres).

A la clàusula 3 es descriu aquest servei.

CLÀUSULA 3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

El servei d'atenció domiciliària es defineix en funció de la combinació dels següents eixos que donen lloc a la identificació de la tipologia de servei i, també, dins aquesta, a les característiques seves bàsiques:

Les característiques de servei es defineixen en el pla de treball i vindran determinades per la valoració del risc social que fan els i les professionals dels serveis socials bàsics municipals, que condicionarà els objectius del pla d'atenció. Aquest pla de treball s'informarà, s'avaluarà i es redefinirà periòdicament de mutu acord entre els serveis socials, l'adjudicatària i la persona o família beneficiària.

3.1 Modalitats de prescripció

La prescripció dels serveis d'atenció a domicili venen determinats per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen quatre modalitats:

1. **SAD DEPENDÈNCIA:** és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.
2. **SAD SOCIAL:** és la modalitat adreçada a persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitat social requereix de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.
3. **SAD SOCIOEDUCATIU:** és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb filles i fills menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des dels Equips Bàsics d'Atenció Social dels respectius Ajuntaments i és de

caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.

A continuació es descriuen les diferents tipologies de les modalitats de l'atenció tenint presents els elements que les defineixen, en concret; el perfil dels destinataris, els objectius principals del servei, la planificació de l'atenció, la durada del servei, la tipologia de tasques a desenvolupar i el tipus de seguiment del cas.

3.1.1 MODALITAT DE SSAD - DEPENDÈNCIA

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones que, en relació al que estableix la Llei 39/2006 (LAPAD), estan en una de les situacions següents: — Tenen reconegut el grau de dependència i la resolució del Programa Individual d'Atenció aprovada
Objectiu principal	— Donar suport a les activitats de la vida diària, bàsiques i instrumentals. — Contenir situacions per evitar el deteriorament. — Introduir i/o modificar hàbits i comportaments. — Contribuir a la recuperació de l'autonomia a la llar. — Facilitar la integració en l'entorn
Planificació de l'atenció	Els Equips Bàsics d'Atenció Social defineixen els objectius generals del pla de treball i l'empresa adjudicatària establirà els objectius específics, que hauran de ser validats per l'EBAS. Els objectius específics han de ser avaluables en els seguiments periòdics.
Durada del servei	Indeterminada.
Tipologia de tasques	Obligatòries: — Tasques de servei d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària. — Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: — Tasques socioeducatives — Ajuda a la llar
Tipus de seguiment	— Seguiment directe: és el que duen a terme els equips bàsics d'atenció social; suposa que fan el seguiment periòdic de la situació i de l'evolució del SAD. El seguiment directe correspon a situacions complexes a nivell sociofamiliar i/o situacions de risc; han de tenir un pla de treball vigent amb l'EBAS de referència. — Seguiment indirecte: és el duu a terme l'adjudicatària, que farà el seguiment del servei i de la situació de la persona; coordinant-se periòdicament amb l'EBAS de referència i requerirà l'aprovació de l'EBAS per introduir canvis en la intensitat del servei.

3.1.2 MODALITAT DE SSAD - SOCIAL

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social; requereixen de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.

Objectiu principal	Facilitar i promoure l'adquisició d'hàbits i aprenentatge. Donar suport en el desenvolupament de les activitats de la vida diària, bàsiques i/o instrumentals.
Planificació de l'atenció	El referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social estableix, juntament amb la persona i/o família, el pla de treball amb objectius generals i específics que han d'estar acotats en el temps.
Durada	Determinada
Tipologia de servei	Obligatòries: — Tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. — Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: — Altres tasques d'atenció personal de suport. — Ajuda a la llar.
Tipus de seguiment	Seguiment i avaluació contínua per part del/de la professional de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social.

3.1.3 MODALITAT SSAD - SOCIOEDUCATIU

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat social derivada de les dificultats per desenvolupar les funcions parentals o en situació de risc d'infància, tal com es defineix a la Llei 14/2010; que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals i tenen dificultats per atendre les necessitats bàsiques de cura i educatives dels seus fills. Persones amb problemes de salut mental i/o les famílies que els cuiden.
Objectiu principal	Facilitar i promoure l'adquisició d'hàbits i aprenentatge.
Planificació de l'atenció	El referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social estableix, juntament amb la persona i/o família, el pla de treball socioeducatiu amb objectius generals i específics que han d'estar acotats en el temps.
Durada	Determinada
Tipologia de servei	Obligatòries: — Tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. — Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: — Altres tasques d'atenció personal de suport. — Ajuda a la llar.
Tipus de seguiment	Seguiment i avaluació contínua per part del/de la professional de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social.

3.2 Seguiment del cas

E/la referent del cas dels Equips Bàsics d'Atenció Social és responsable de:

- Definir els objectius generals i específics i el pla de treball per a la persona usuària.
- Realitzar el seguiment individual.

L'adjudicatària és responsable de:

- Conèixer el pla de treball dissenyat pel referent dels Equips Bàsics d'Atenció Social per a la persona usuària.

- Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal i/o es registrin a les aplicacions mòbils durant el desenvolupament del servei.
- Atendre la persona usuària de forma personalitzada.
- Resoldre els problemes i les incidències del servei que es plantegin.
- Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció personal i ajuda a la llar (equips de SAD) que atenen el cas per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball, i la personalització del servei.
- Facilitar la coordinació del personal d'atenció directa amb els equips bàsics d'atenció social dels municipis de referència.
- Elaborar un informe anual de l'evolució de la situació del servei, aquest informe es farà prèvia visita domiciliària. 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.

3.3 Tipologia de les 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 dos grups:

- L'*atenció personal* és el conjunt de tasques que té caràcter principal, el que significa que pot ser prescrita en solitari, dotant al SAD del seu significat ple, i s'orienten a la cura de la persona o persones.
- L'*ajuda a la llar* que és el conjunt de tasques relacionades amb el manteniment de la llar. En el SAD Social pot prestar-se de forma independent a l'atenció personal, mentre que en el SAD Dependència sol es pot prescriure si es fa conjuntament amb l'atenció personal.

3.3.1 TASQUES D'ATENCIÓ PERSONAL

L'atenció personal 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 (en endavant, TF) 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.

3.3.1.1 Tasques assistencials

- 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.
- Alimentació. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:
 - Ajut per a la ingesta d'aliments en els casos que siguin necessari.
 - Preparació i cuinat dels aliments sempre i quan les necessitats específiques d'alimentació de la persona puguin ser acomplertes per personal no especialitzat
 - Compres: petita compra (productes bàsics), compra general i/o compra de productes no essencials.
- 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 físico-motrius.
 - Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.
- Suport a la salut:
 - Control i recordatori de visites mèdiques.
 - Control de la medicació prescrita.
 - Ajuda a l'administració per part de la persona usuària de la medicació d'acord amb la pauta establerta pels sistema 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. Sempre i quan no requereixi una capacitació sanitària concreta.
 - Suport en el control del nivell de glicèmia, sense que impliqui l'acció de punció.
 - Presa de constants bàsiques (tensió arterial, temperatura).
 - Suport al canvi de la bossa de colostomia i/o la d'urostomia.
 - Estimulació cognitiva preventiva.
 - Tasques rehabilitadores o estimulació funcional.
 - En cap cas l'atenció a la persona inclourà cap tasca per la que sigui necessària una capacitació sanitària concreta
- Suport a la socialització o altres activitats:
 - Acompanyaments fora del domicili, per evitar situacions de soledat i aïllament, donant suport en les relacions amb la família, amics i veïns: passeig, compra o serveis (sanitaris, escolars, etc.).
 - Acompanyament i suport en la realització de petites gestions i tràmits.
 - Activitats d'oci al domicili.
 - Recollida de medicació a la farmàcia.

- Suport i acompanyament a fer tràmits bancaris d'acord amb el protocol establerts
- Realització per compte de la persona de petites compres o gestions que impliquin l'ús de diners: es realitzaran d'acord amb el protocol establert.

— Suport a la dinàmica familiar:

- Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.
- Observació de la dinàmica familiar.

— Suport en el manteniment de condicions acceptables d'higiene i salubritat: neteja bàsica vinculada a l'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.

3.3.1.2 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:

— Cura d'infants, persones grans i/o persones amb dependència:

- Assessorament i ajuda en l'aprenentatge d'hàbits per a la cura personal, la cura de la llar 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.

— 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.

— 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.

— 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.
- Donar pautes educatives parentals.

— 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.
- Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.

— 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.

— 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 alentir la seva dependència.

3.3.1.3 Tasques preventives i de detecció

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:

— 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 (TF). Les escales que preferiblement s'utilitzaran són les següents (s'incorporen en l'Annex 2):
 - 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.
 - I altres que es considerin adients per valorar les diverses situacions.

— 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, oblit 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 gestions als 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.

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

3.3.2 TASQUES D'AJUDA A LA LLAR

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.

El servei d'ajuda a la llar el realitza el/la auxiliar de neteja

En la definició de les tasques a assignar es prioritzarà que es garanteixin els nivells mínims de manteniment de l'ordre i la higiene a la llar.

Les tasques que poden ser incloses en aquest servei són les que es descriuen a continuació, tot i que serà el prescriptor qui establirà el tipus de tasques en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família i el pla de treball:

— Neteja, o suport per a la neteja:

- Neteja bàsica no vinculada a l'atenció personal: escombrar, fregar terres, neteja de la pols, dels lavabos, cuina, finestres,... pel manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Neteja d'exterior (pati, terrassa): bàsic per mantenir unes condicions d'higiene i salubritat. Aquesta activitat serà secundària a la neteja bàsica o ampliada de la llar.
- Neteja de l'escala (en el cas que sigui per torns i no pugui ser realitzat per cap altra persona).
- Neteja de persianes exteriors, balcons, etc. sempre i quan no suposi un risc per a la persona degut, per exemple, a l'alçada.
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària, en cas de persones que visquin soles i amb mobilitat reduïda.
- Neteja en profunditat de forma puntual sol amb valoració del professional de referència.

— Cura del parament: aquestes activitats es realitzaran únicament per a persones que visquin soles i que presentin dificultats de mobilitat.

- Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja, i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar. El repàs i planxat de roba es limitarà a les peces imprescindibles de vestit de la persona.
- Cura de la roba: rentat i ordre de la roba.

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

3.3.3 FRANGES HORÀRIES SEGONS LES TASQUES PRESCRITES

- Franges horàries segons les tasques prescrites

Derivat de les tipologies de tasques i de la concreció d'aquestes és necessari establir un sistema de franges horàries que serveixi de referència per a l'assignació dels horaris dels serveis; aquestes franges estableixen els límits per a la programació de serveis que incloguin activitats concretes que no poden ser realitzades en moments diferents als que s'especifiquen.

Les franges horàries orientatives en funció de les tasques són les següents:

- Llevar del llit i/o higiene: es farà entre les 7:00 i les 10:30 hores.
- Enllitar: es farà entre les 20:00 i les 21:00 hores.
- Donar de menjar: es farà entre les 13:00 i les 15:00 hores.
- Donar de sopar: es farà entre les 19:00 i les 21:00 hores.
- Suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna i/o centres escolars o formatius: abans de l'horari d'inici de l'activitat i/o de la recollida pel transport o temps de trasllat.

Les activitats es podran realitzar fora de les franges previstes única i exclusivament per voluntat expressa de la persona usuària, quedant constància al Pacte de Prestació, i sempre que no alteri la modalitat d'horari (veure apartat 3.5).

3.3.4 TASQUES EXCLOSSES DEL SAD

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 8 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent

Resten excloses expressament del SAD, 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 SAD en el pla de treball.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari; això inclou accions d'autoadministració de fàrmacs via parenteral (ex. insulina, heparina...).
- Tasques relacionades amb la podologia: tall d'ungles dels peus i altres arranjaments que suposin l'ús d'instruments tallants.
- Les neteges de la llar de caràcter extraordinari (entenent per extraordinari aquelles que superen el manteniment ordinari i que tenen un caràcter de neteja d'impacte).
- La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).

3.4 Intensitat del servei

La intensitat del servei ve determinada pel nombre d'hores que s'estableix que són necessàries per al desenvolupament del pla de treball, en còmput setmanal o mensual. En la prescripció del servei els/les professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social del municipi determinaran una intensitat del servei.

La intensitat del servei és l'element quantitatiu bàsic de la prestació.

La intensitat del servei ve determinada per diversos criteris; normatius, en el cas de la tipologia SAD - Dependència, i per la complexitat dels objectius en totes les tipologies.

En el procés de prescripció del servei cal tenir en compte que 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).

3.4.1 SAD DEPENDÈNCIA

La intensitat dels serveis prestats a l'empara de la LAPAD ve determinada per la pròpia llei i pel seu desenvolupament mitjançant la cartera de serveis (Reial Decret 675/2023, de 18 de Juliol, pel qual es modifica el Reial Decret 1051/2013, de 27 de Desembre, pel que es regulen les prestacions del Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes a la Llei 39/2006, de 14 de Desembre, de Promoció per l'Autonomia i Atenció a les Persones en situació de Dependència).

Les intensitats del SAD poden veure's modificades si aquest servei concorre amb altres prestacions, d'acord amb el que s'estableix en els criteris de compatibilitat de les prestacions del Sistema Català i Autonomia a la Dependència (SCAAD).

Les intensitats màximes per a la modalitat de SAD Dependència són les que s'estableixen en la legislació vigent i el seu desenvolupament.

3.4.2 SAD SOCIAL, SAD SOCIOEDUCATIU

La intensitat la establirà l'EBAS.

3.5 Modalitat d'horaris del servei

3.5.1 UNITAT DE MESURA

A efectes de l'assignació de serveis i de la facturació, la unitat de mesura d'aquests serveis serà el temps efectiu de prestació d'atenció directa a la persona i es computarà per hores senceres, de 60 minuts, i a partir de la primera hora els increments podran ser per fraccions de 30 minuts o de 15 minuts.

El preu/hora establert per a la realització d'aquesta prestació en condicions òptimes inclou totes les activitats i recursos necessaris per al seu desenvolupament; tals com: desplaçaments, transport, formació, coordinació amb els diferents agents, supervisió, pauses pel descans i els temps de treball de suport per a l'execució adequada del servei i la seva gestió.

3.5.2 TIPOLOGIA D'HORARIS

En la prescripció del servei el/la professional referent dels Equips Bàsics d'Atenció Social determina la tipologia d'horari.

Existeixen dues tipologies d'horari: horari normal i horari especial.

Serveis	Horari normal	Horari especial
Servei atenció personal	Laborables entre setmana: 7h a 22 h	Laborables de 22h a 7h i festius i caps de setmana
Servei ajuda a la llar	Laborables entre setmana de 8h a 19h	No es realitza aquest tipus de servei en horari especial

Els horaris especials només es refereixen al servei d'atenció personal. Els servei d'atenció personal en horaris normals o especials tenen preus unitaris diferents.

3.5.3 MODALITAT D'HORARI NORMAL

L'horari normal és la franja horària en la que es desenvolupen tant els serveis d'atenció personal com els serveis d'ajuda a la llar.

La franja horària normal és aquella durant la qual cal garantir, amb caràcter general, la prestació dels serveis.

3.5.4 MODALITAT D'HORARI ESPECIAL

En la modalitat d'horari especial solament es poden prescriure serveis d'atenció personal.

Es considera horari especial:

- L'horari nocturn: són tots aquells serveis que es realitzin entre les 22:00 hores i les 7:00 hores en qualsevol dia.
- L'horari festiu: són els serveis que es realitzen els caps de setmana i els festius d'acord amb el calendari laboral oficial de cadascuna de les localitats incloses en el conveni.

Els serveis en horaris especials seran prescrits pels professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social quan concorrin determinades circumstàncies regulades en instruccions internes d'ens local i estigui justificada la necessitat de l'horari especial. L'adjudicatària no podrà realitzar serveis en horaris especials que no estiguin inclosos a la prescripció del servei o autoritzats expressament pel referent d'ens local.

S'estima que fins a un 1% del volum total d'hores anuals de prestació del servei d'atenció personal podrà ser prestat en horari nocturn o festiu.

3.5.5 MODIFICACIÓ DE LA MODALITAT D'HORARI

En el decurs del servei es pot produir una modificació de la modalitat d'horari de servei i aquest pot passar de normal a especial o a l'inrevés.

Qualsevol modificació de la modalitat d'horari ha de ser prescrita i/o autoritzada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social de referència i aquesta autorització ha de ser explícita.

En la comunicació de la modificació de la modalitat d'horari s'aplicaran els mateixos criteris que per a l'inici del servei i l'adjudicatària, un cop els Equips Bàsics d'Atenció Social li han comunicat el canvi de modalitat d'horari, ha de garantir els mateixos terminis per a la seva activació.

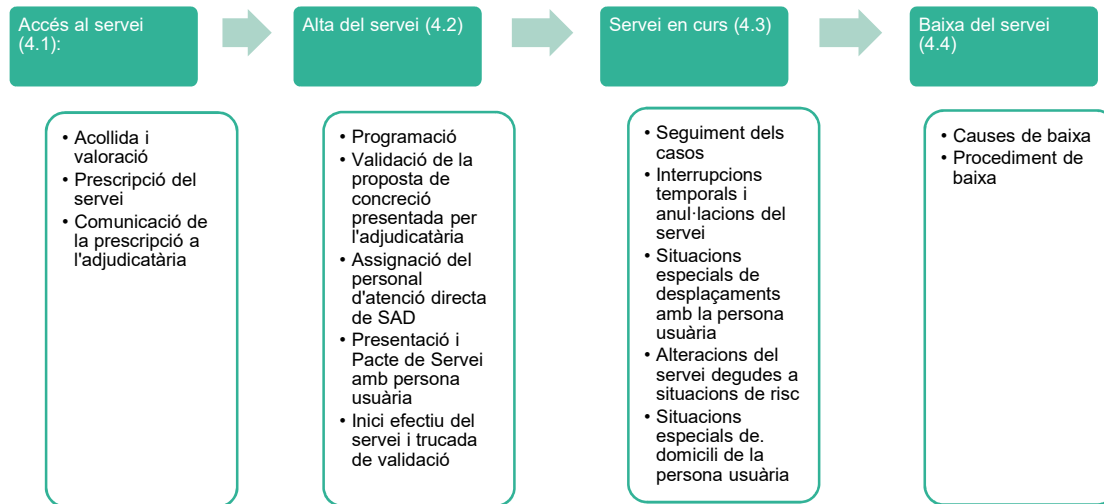
3.6 Durada del servei

En la prescripció del servei el/la professional referent dels Equips Bàsics d'Atenció Social, determinarà la durada prevista del servei; en relació a la durada es defineixen dues opcions:

- Durada indeterminada: es considera durada indeterminada quan està vinculada al compliment dels objectius establerts al PIA. El pronòstic és que la situació de necessitat de suport es mantingui en el temps.
- Durada determinada o temporal: es considera de durada determinada quan s'estableix un termini màxim per al desenvolupament del servei o bé està subjecte al compliment d'objectius descrits en el pla de treball, que ha de ser revisat periòdicament. Els Equips Bàsics d'Atenció Social han de fixar i informar a l'adjudicatària, de la data prevista de finalització.

CLÀUSULA 4 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

La descripció de l'organització del servei es realitza d'acord amb la definició de les fases del servei.



4.1 Accés i organització del servei

4.1.1 ACCÉS AL SERVEI

És responsabilitat dels EBAS municipals la valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, d'acord amb les instruccions que s'estableixin i la comunicació de la mateixa a l'adjudicatària.

4.1.2 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

4.1.2.1 Funcions de l'Ajuntament

L'Equip Bàsic d'Atenció social (EBAS) es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

- Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de l'usuari potencial i, si escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Establir pla de treball amb fixació d'objectius de l'atenció, assignació del servei en quant a modalitats, intensitats, franges horàries òptimes de prestació.
- Fixació dels preus en el cas de que correspongui aplicar copagament del servei.
- Tramitació de la sol·licitud d'atenció a l'organització adjudicatària de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols d'acompliment individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació.

4.1.2.2 Funcions de l'adjudicatari

- Recepcionar la comanda i proposar horaris d'atenció ajustades la petició de servei tramesa, d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustos horaris, sempre i

quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el Pla de Treball, l'adequació amb les tasques encomanades, es doni resposta a les necessitats de l'usuari.

- Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 7 dies naturals a partir de la recepció de la sol·licitud.
- Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei d'urgència com a màxim en 48h naturals a partir de la recepció de la sol·licitud.
- Per tal d'iniciar el servei es realitzarà una primera visita al domicili per part del coordinador tècnic de l'entitat adjudicatària, acompanyat pel professional que realitzarà el servei d'atenció domiciliària.
- A l'inici de la prestació es complimentarà el Pacte amb la signatura de l'usuari i el coordinador tècnic de la entitat adjudicatària i es lliurarà una còpia a l'usuari i l'altre a l'EBAS, en el termini màxim d'una setmana.
- Comunicar totes les baixes i incidències, en el termini màxim de 48 hores a partir del seu coneixement.
- El contractista haurà de garantir la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.
- Presentar amb periodicitat bimensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.
- El/la responsable tècnic municipal del Servei d'Atenció a Domicili podrà proposar un canvi de treballador/a sempre que ho consideri necessari. L'entitat adjudicatària haurà de realitzar-lo de forma immediata.
- Cobrir les suplències, sempre i quan l'usuari estigui d'acord i informat, en cas de vacances, malaltia o indisposició puntual i comunicar-les al responsable tècnic municipal del Servei d'Atenció a Domicili.
- Cobertura de Serveis mínims en cas de vaga
- Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi Ajuntament.

4.1.3 INTERRUPCIONS TEMPORALS I ANUL·LACIONS DEL SERVEI

4.1.3.1 Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili durant un període de temps inferior a 4 mesos.

Es contempla la interrupció temporal en els casos següents:

- Per raons voluntàries: situacions en què la persona pren la decisió de canviar puntualment el seu lloc de residència habitual. Per exemple, vacances de la persona usuària, estada a casa d'un familiar i altres similars que suposen l'absència de la persona del domicili.
- Per raons forçoses: situacions en què la persona es veu obligada a absentar-se del domicili. Per exemple: hospitalització de la persona usuària.
- Per decisió dels serveis socials municipals: els serveis socials poden determinar la suspensió temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de

dur a terme el pla de treball. Per exemple: per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació del servei o altres.

El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La interrupció podrà ser sol·licitada pels Equips Bàsics d'Atenció Social o per la persona usuària, o podrà ser activada per la pròpia empresa.

Les baixes temporals del servei passaran a definitives un cop hagin transcorregut 3 mesos des de l'inici de la interrupció, prèvia notificació per escrit per part de l'empresa a la persona i/o la seva família.

L'aplicació informàtica de l'adjudicatària ha de poder generar els avisos corresponents al termini de la suspensió, si en el moment de l'inici del contracte no es disposa d'aquesta funcionalitat, i mentre no estigui implementada, l'adjudicatària estarà obligada a notificar, mensualment, tots els casos que hagin arribat al 3r mes de suspensió i passin a ser baixes definitives.

L'adjudicatària haurà de reprendre el servei, en els casos de suspensió temporal, en el període màxim contemplat per l'activació d'un servei. En el cas de persones que hagin estat donades de baixa per una suspensió superior a 3 mesos, cal iniciar el procés i l'EBAS ha de donar la seva aprovació.

En els casos en què la interrupció l'hagin decidit els serveis socials per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació o altres similars seran els serveis socials els responsables de fer el seguiment de la interrupció i determinar les condicions de la represa.

4.1.3.2 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'adjudicatària replanificar els serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 48 hores.

Els casos d'anul·lacions i/o absències seran tractats com a modificacions puntuals de servei.

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 48h, 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.

4.1.4 SITUACIONS ESPECIALS DE DESPLAÇAMENTS AMB LA PERSONA USUÀRIA

Els desplaçaments del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària es faran sempre en transport públic (col·lectiu o individual, segons les necessitats de la persona) i aniran a càrrec de la persona usuària; sense perjudici que els municipis puguin arbitrar, en funció de la situació de la persona, algun tipus de suport.

La necessitat d'un acompanyament d'una durada superior al servei prescrit per a la data haurà de ser autoritzada l'Equip Bàsic d'Atenció Social, acordant els termes i els terminis amb l'adjudicatària.

4.1.5 ALTERACIONS DEL SERVEI DEGUES A SITUACIONS DE RISC PER LA PERSONA USUÀRIA

En el transcurs de la prestació d'un servei pot concórrer alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària; en aquest cas no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona i aquests hagin arribat al domicili.

Les situacions de risc que obliguin a romandre al domicili per un període de temps superior al programat s'hauran de comunicar a l'adjudicatària i al referent de l'EBAS i hauran de quedar registrades a l'expedient de la persona usuària.

Igualment, s'hauran de registrar totes les alarmes generades per situacions de risc que generin l'activació del protocol corresponent i/o l'actuació dels serveis socials municipals.

4.2 Baixa del servei

Els serveis de durada determinada causen baixa per finalització del període de servei previst.

Els serveis de durada indeterminada poden causar baixa per les següents circumstàncies o situacions:

- Deixar de residir al municipi de Sant Vicenç dels Horts.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Defunció.
- Decisió de la persona usuària. La data de baixa del servei es pactarà amb la persona usuària.
- Decisió del responsable o referent municipal, per:
 - deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
 - incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals. En aquest cas el responsable municipal decidirà la data de finalització del servei.
- Interrupció del servei perllongada més de 3 mesos. En aquest cas, l'empresa podrà fer la baixa del servei sempre que no rebí una comunicació expressa dels Equips Bàsics d'Atenció Social justificant la necessitat o conveniència de mantenir la interrupció.

4.3 COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ ENTRE L'ADJUDICATÀRIA I L'ENS LOCAL PER AL SEGUIMENT DELS CASOS

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, que haurà d'estar permanentment actualitzada i servirà per recollir tota la informació rellevant i fer-la accessible als professionals. A més, servirà per comunicar incidències i instruccions.
- 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 taula següent resumeix la casuística d'interlocutors i de reunions entre l'adjudicatària del servei i els municipis específicament per al **seguiment dels casos**.

INTERLOCUTORS		COORDINACIONS		
Adjudicatària	Ajuntament	Mecanisme	Temes	Freqüència
Coordinacions tècniques	Direcció de Serveis Socials	Reunions periòdiques	Revisió de casos que requereixen prendre decisions o realitzar un canvi Revisió d'incidències Programació d'altres, etc.	Trimestral, com a mínim

		Reunions puntuals	Resolució de situacions complexes que requereixen l'acord del referent i no es poden resoldre sense reunió presencial	Quan es produeixi la necessitat
Coordinacions per a seguiment de casos	Referent cas EBAS i coordinadora SAD (i TF si es considera necessari)	Reunions periòdiques		Bimensual, com a mínim
		Reunions puntuals	Resolució de situacions de conflicte i per acordar actuacions en casos complexos, si es requereix que la referent parli directament amb la treballadora familiar	Quan es produeixi la necessitat

En qualsevol cas, el o la professional referent del cas i la coordinació tècnica es podran coordinar directament, per telèfon, correu electrònic, o reunint-se, sempre que ho considerin necessari, i especialment en els casos següents:

- Per resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer,
- En circumstàncies extraordinàries: com canvis significatius en el domicili, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri, o
- En cas de canvi de coordinador/a o canvi de referent.

CLÀUSULA 5 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts que, a tots els efectes, seran considerades usuàries del Servei Local d'Atenció Domiciliària.

L'adjudicatària i els seus treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix aquest plec (CLÀUSULA 2). Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els temes de servei que l'afecten, ajustar el servei a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.

L'adjudicatària haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

5.1 Privacitat

L'adjudicatària i el personal que en depèn hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'estendrà de forma indefinida, independentment de l'existència o no del vincle contractual entre l'adjudicatària i l'ens local o entre el personal i l'adjudicatària.

L'adjudicatària i el personal que en depèn hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència

Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquest no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona usuària del servei o el representant legal.

5.2 Informació del servei a la persona usuària

Les persones usuàries hauran de ser informades per l'adjudicatària de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com del mecanisme per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o a l'ens local.

Els canvis – sempre que no ho impedeixi la seva urgència – es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.

Així mateix, la persona usuària haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Addicionalment els avisos de canvi han de quedar registrats als sistemes d'informació.

5.3 Informació sobre els canals de comunicació de queixes i suggeriments per part de la persona usuària

L'adjudicatària ha d'informar la persona usuària, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes i suggeriments.

5.4 Cessió de claus

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió d'un joc de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del referent municipal del cas.

La cessió de claus haurà de figurar en el pacte de prestació del servei i l'autorització haurà de formalitzar-se per escrit i estar signada. Indicarà, si s'escau, les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei. El document d'autorització haurà d'estar incorporat a l'expedient de la persona i a l'aplicatiu de gestió del SAD, per tal que estigui sempre disponible per a consultes per part dels professionals, tant d'atenció directa com per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i facilitarà periòdicament l'ens local un llistat de les persones que han autoritzat la custòdia de claus.

Quan hi hagi el cessament del servei l'adjudicatària retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment. Caldrà que es signi un document de devolució de les claus que s'arxivarà en l'expedient de la persona usuària i a l'aplicatiu de gestió del SAD.

L'adjudicatària designarà a la treballadora familiar que serà responsable de la custòdia de les claus.

L'adjudicatària es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona usuària els ha cedit.

5.5 Gestions econòmiques

Resta prohibit a qualsevol treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'adjudicatària:

— Procedir al cobrament dels havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.

— Rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'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 Pacte de prestació i es disposi de l'autorització corresponent.

CLÀUSULA 6 COORDINACIÓ I INTERCANVI D'INFORMACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'ENS LOCAL PER AL SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts s'encarrega de la gestió i seguiment del Contracte. Aquest òrgan ha de disposar de la informació agregada dels serveis per garantir la presa de decisions sobre el servei i el desenvolupament del contracte.

La relació de coordinació entre l'ens local i l'adjudicatària dels serveis es durà a terme amb la persona referent del SAD de l'ens local, en aquest cas el/la cap del departament de serveis socials o persona en qui delegui, per tot allò que afecti el seguiment de la prestació del servei (el compliment de les obligacions tècniques i administratives, la facturació i tot allò que fa referència al seguiment i compliment del contracte i addicionalment la coordinació amb altres institucions o serveis.

A continuació s'estableixen els canals i coordinacions per al seguiment del contracte.

6.1 Coordinacions per al seguiment del contracte

INTERLOCUTORS		COORDINACIONS		
Adjudicatària	Ajuntament	Mecanisme	Temes	Freqüència
Responsable del servei	Direcció de Serveis Socials o persona en qui delegui	Reunions periòdiques	Seguiment del contracte. Orientacions i comentaris sobre l'evolució del servei Revisió i acord de nous protocols	Trimestrals
		Reunions puntuals	Situacions imprevistes Aclariments sobre obligacions i contingut dels documents. Revisió d'incompliments de les obligacions del contracte	Quan es produeixi la necessitat
Coordinació tècnica del territori	Direcció de serveis socials o persona en qui delegui	Reunions periòdiques	Revisió de la situació general del servei en el territori. Acords per resoldre els problemes que es plantegin Revisió de les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei Reducció del nivell d'incidències	Trimestrals

6.2 Transmissió d'informació: informes i memòries del servei

L'adjudicatària té l'obligació de lliurar, amb la periodicitat que s'indica, els informes que apareixen a la taula que hi ha a continuació.

Aquest informes, i les dades que els conformen, han de ser generats de forma automàtica pels aplicatius de les adjudicatàries i han de ser accessibles al contractista.

Nom	S'adreça a ...	Periodicitat
Informe sobre consum d'hores del contracte i cost del servei	Cap de departament de Serveis Socials de Sant Vicenç dels Horts o persona en qui delegui	Mensual i en el moment que es necessiti.
Informe d'activitat	Cap de departament de Serveis Socials de Sant Vicenç dels Horts o persona en qui delegui	Trimestral
Informe sobre les plantilles del SAD	Cap de departament de Serveis Socials de Sant Vicenç dels Horts o persona en qui delegui	Semestral
Memòria anual	Cap de departament de Serveis Socials de Sant Vicenç dels Horts o persona en qui delegui Responsables dels EBASP municipals	Anual

6.2.1 INFORME SOBRE CONSUM D'HORES DEL CONTRACTE I COST DEL SERVEI

Aquest contracte parteix d'una previsió màxima d'hores a realitzar i és responsabilitat conjunta de l'ens local i de l'empresa vetllar per evitar les desviacions en aquesta execució.

Mensualment l'empresa adjudicatària informarà del consum d'hores i cost del servei realitzat durant el mes i acumulat des de l'inici del contracte i informarà del grau d'execució respecte al nombre d'hores mensuals resultants del prorrateig de les hores màximes entre els 12 mesos de l'any.

Alhora, l'empresa adjudicatària emetrà un avís, mitjançant correu electrònic, dirigit a la cap de serveis socials o persona en qui delegui, sempre i quan el nombre d'hores assignades assoleixi el 90% de les hores mensuals prorratejades, per tal que es pugui avaluar l'entrada de nous serveis.

6.2.2 INFORME D'ACTIVITAT

Les dades corresponents a aquest informe han d'estar actualitzades mensualment, es lliuraran a l'ens local trimestralment.

— Per als serveis d'atenció personal i de neteja amb dades desagregades per edat (grups d'edat), sexe, modalitat de prescripció i grau de dependència (en la modalitat SAD DEPENDÈNCIA) la informació següent:

- Sobre les persones usuàries
 - Nombre de persones usuàries ateses.
 - Persones usuàries actives per modalitat de seguiment (directe i indirecte)
 - Persones usuàries que causen baixa en el mes.
 - Persones usuàries que causen alta
 - Augment o decrement de persones usuàries actius en el mes.
- Sobre els serveis:

- Nombre de serveis, de torns de servei (presències al domicili) i d'hores de servei totals i en horari especial.
- Nombre de serveis iniciats.
 - Cost del període
 - Temps mitjà encàrrec-inici del servei.
- Nombre d'incidències per tipologia (anul·lacions, suspensions temporals, modificacions, no obre la porta)
- Nombre de reclamacions (per nivell de gravetat)
- Visites de personal de coordinació tècnica al domicili
 - Visites periòdiques de seguiment.
 - Seguiments telefònics periòdics.
 - Visites de presentació del servei.
 - Visites urgents i no programades.

6.2.3 INFORME SOBRE LES PLANTILLES DEL SAD

Aquest informe ha de contenir, com a mínim, la informació següent

- Per categoria i funcions:
 - Nombre de persones treballadores a l'inici del període i en el total del període.
 - Nombre de baixes permanents de persones treballadores.
 - Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
 - Percentatge de temps de prestació de servei/temps de treball contractat durant el període per persones treballadores d'atenció personal i auxiliars de la llar.
 - Percentatge de personal amb jornada laboral superior a 30 hores setmanals.
- Qualificació de persones treballadores
- Formació de persones treballadores
 - Hores de formació realitzades en el període.
 - Persones treballadores que han participat en accions formatives en el període.
 - Hores de formació per persona treballadora en el període.

6.2.4 MEMÒRIA ANUAL

L'adjudicatària presentarà cada any, abans del 15 de Març de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat en la que sintetitzarà la informació presentada en els diferents informes periòdics.

El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat contindrà la informació següent:

- Dades bàsiques del servei assignat: hores anuals, territori, modalitats de prestació.
- Síntesi anual de les dades incloses als informes d'activitat mensual.
- Síntesi anual de l'evolució de la plantilla assignada al servei, diferenciant per modalitats de prestació.

- Activitats de suport i formació de la plantilla (supervisió, formació contínua).
- Compliment dels estàndards de qualitat.
- Síntesi dels informes sobre reclamacions.

La memòria anual es presentarà en format electrònic, mitjançant el registre d'entrada electrònic de l'ens local.

CLÀUSULA 7 RECURSOS HUMANS

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 del Conveni Col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya que estigui vigent durant la vigència del contracte.

7.1 Obligacions de caràcter general

L'empresa adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte 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 Sant Vicenç dels Horts.

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

7.2 Personal necessari

L'empresa disposarà dels treballadors/es d'atenció directa necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinadors/es tècnics/ques per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

Tot el personal comptarà amb els certificats acreditatius que els permetin treballar amb infants i adolescents (certificat d'antecedents penals).

7.2.1 TREBALLADORS/ES D'ATENCIÓ PERSONAL

Aquests/es treballadors/es realitzaran les tasques definides d'atenció personal (apartat 3.3.1) que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas aquests/es professionals podran realitzar tasques de caràcter sanitari, per a les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Es defineixen un perfil professional que haurà d'estar en possessió de la titulació o acreditació exigida per la normativa de la Generalitat de Catalunya o altres normatives aplicables per a aquest servei.

7.2.2 AUXILIARS DE LA LLAR

Els/les auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides per la tipologia de servei de neteja i manteniment de la llar (veure apartat 3.3.2) que s'hagin prescrit en cada cas.

Els i les professionals que destini l'empresa per la prestació d'aquest tipus de servei, hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.

7.2.3 COORDINACIÓ TÈCNICA

L'adjudicatària ha de contractar professionals per desenvolupar la funció de coordinació tècnica en els termes següents:

- Un/a coordinador/a per cada 57.500 hores d'atenció directa.
- Els/les coordinadors/es tècnics de l'adjudicatària que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis hauran de disposar de titulació de diploma universitari o grau en treball social o educació social. En cas que es vulgui contractar persones amb altres titulacions de ciències socials, serà necessari el vistiplau de l'ens local
- Els/les coordinadors/es tècnics han de complir els requeriments dels col·legis oficials corresponents per al desenvolupament de la seva funció.
- Les funcions de la coordinació tècnica són:
 - Coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries.
 - Suport tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa.
 - Fomentar i establir els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
 - Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat..
 - Coordinació amb els responsables dels municipis
 - Tenir cura que totes les incidències, informes i avaluacions dels seus casos estiguin correctament registrats a l'aplicació en lloc accessible pels municipis.
 - Assistir trimestralment a reunions de coordinació amb el Equip Bàsics d'Atenció Social, si aquests les programen.

7.3 Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària ha de vetllar per complir el màxim d'estabilitat de la seva plantilla, especialment en relació a la població atesa; és a dir, que ha de procurar que els canvis de professional d'atenció directa en el domicili siguin els mínims possibles..

Els canvis del personal d'atenció directe poden ser deguts a dues tipologies de situacions: absència temporal del personal (per vacances, visites mèdiques, etc.) o a absències de llarg abast o indefinides.

L'adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball. S'entendrà justificat el canvi en l'assignació de professional en les següents circumstàncies:

- Baixa del/de la treballador/a
- A petició la persona usuària i/o el/la treballadora d'atenció directa.

- Faltes greus, conflictes o discrepàncies entre la persona usuària i/o el/la treballadora d'atenció directa.
- L'adjudicatària valora que el canvi de professional pot millorar la prestació del servei
- Interrupció del servei per un període superior a un mes
- Incompatibilitat d'horaris amb altres serveis programats
- Canvi de les característiques del servei, que aconsellen canviar el perfil del professional
- Altres circumstàncies degudament justificades

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absència del professional assignat.

L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats – incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, altres permisos previstos a la normativa vigent o, en el conveni col·lectiu – en un termini màxim de 3 dies des de que es produeixin els fets; sense que aquest marge impliqui que les persones ateses quedin sense atenció; l'empresa disposarà dels mitjans per cobrir l'atenció en un màxim de 24 hores amb mitjans propis. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, l'empresa facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, com a mínim mitjançant el dispositiu mòbil i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'ens local, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació en l'expedient de l'usuari.

L'adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible. Si la substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, informar a la persona usuària i fer-lo partícip de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

7.4 Protecció de riscos laborals

La visita prèvia a l'inici d'un nou servei haurà d'incloure la valoració de riscos laborals. Aquesta valoració s'haurà d'actualitzar bianualment i amb una periodicitat inferior sempre que es produeixin canvis significatius en les característiques físiques d'un domicili o en les condicions de prestació del servei que puguin afectar als riscos laborals.

Les situacions de risc que es poden produir en un domicili es classifiquen en 4 àmbits:

- Condicions higièniques de l'habitatge.
- Seguretat física de l'habitatge (estructura)
- Seguretat física del personal (possibilitat de resultar ferit/da).
- Condicions de salut (malalties infectocontagioses).

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, el/la treballador/a podrà negar-se a continuar prestant el servei i haurà de seguir el següent procediment:

- Informar, verbalment i per escrit, a la coordinació tècnica o, en el seu cas, directament al responsable de riscos laborals de l'adjudicatària.
- La situació presentada per la professional d'atenció directa serà estudiada per la Comissió de Seguretat i Salut de l'empresa adjudicatària.
- La Comissió de Seguretat i Salut després d'analitzar el cas i la documentació adjunta farà una valoració de la situació i una proposta de resolució:
 - La Comissió informará la persona responsable del Servei de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts en un període de 24 hores des de la recepció de la informació sobre el fet.
 - Abans de que s'implementi cap mesura, l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts ha de ser informat i podrà demanar una valoració dels riscos laborals per avaluar l'adequació de les mesures proposades.
 - Les solucions proposades poden ser:
 - La introducció de mesures temporals que s'activaran un cop l'Ajuntament manifesti el seu acord.
 - Si la situació de seguretat fa desaconsellable el manteniment del servei, es procedirà a valorar conjuntament el procés per a la suspensió garantint, en tot cas, que la persona atesa pugui gaudir dels serveis als que té dret mitjançant altres formes de prestació.
 - En cas de discrepàncies entre la valoració tècnica dels riscos laborals emesa per l'empresa adjudicatària i la de l'Ajuntament, es procedirà a celebrar una comissió mixta, amb participació del personal tècnic expert que ha realitzat la valoració per ambdues parts i es buscarà una solució consensuada.

La Comissió Mixta de Seguretat i Salut en el treball estarà formada, per una banda, pel personal de l'ens local i, per l'altra, per representants de salut laboral i representants de l'adjudicatària. 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.

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Real Decreto 1076/2021, de 7 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors/es 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. A més de la normativa general, es garantirà el compliment de totes les especificitats en quant a mesures de protecció que s'articulin en el context de la situació de pandèmia per la COVID-19 (o qualsevol altra situació de característiques anàlogues).

7.5 Identificació

Per tal de garantir la seguretat de les persones ateses, l'adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa amb fotografia per tal d'acreditar davant les persones usuàries i tercers el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per la empresa que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

7.6 Formació del Personal

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. Les adjudicatàries queden obligades a elaborar un pla de formació per al personal al servei de l'atenció domiciliària adequat a les seves titulacions i funcions. Aquest pla de formació establirà els criteris per a l'avaluació de l'historial de formació obligatòria i complementària del personal així com les línies per a l'actualització professional (temàtica, hores de dedicació, format d'impartició, etc.).

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'ens local els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus treballadors/es la formació complementària necessària per 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. L'empresa facilitarà la formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació del servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada als i a les professionals que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa. L'Ajuntament es reserva la potestat de fixar matèries objecte de formació continuada per tal de millorar la prestació del servei, sent l'empresa adjudicatària la responsable de dur-la a terme.

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

L'adjudicatària haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada als i les professionals d'atenció personal i d'acord amb el Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans elaborat per la Generalitat de Catalunya així com les indicacions que doni l'ens local. Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de violència masclista en el marc de la Llei de violència masclista

Igualment, haurà de vetllar perquè els professionals d'atenció personal que facin la modalitat SSAD SOCIOEDUCATIU tinguin la formació adequada. Tots els i les professionals que tinguin assignats casos en la modalitat SAD SOCIOEDUCATIU hauran de participar anualment, com a mínim, en una acció formativa a càrrec de l'empresa, relacionada amb aquesta modalitat.

CLÀUSULA 8 MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans.

8.1 Local

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, en la data d'inici del contracte, d'un local al municipi de Sant Vicenç dels Horts i ha de disposar dels mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris, així com un responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit pels responsables dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts.

8.2 Software de gestió

El software de gestió de l'adjudicatària serà l'instrument bàsic per a la gestió, el registre i la coordinació del seguiment dels serveis d'atenció a domicili i haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat (DNI, NIE, passaport).
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:
 - El codi d'expedient de la persona usuària.
 - Objectiu general i objectius específics.
 - Informes d'avaluació periòdics.
 - Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, qüestions rellevants observades durant la prestació del servei).
 - Dates de les visites al domicili i trucades de seguiment per part del coordinador tècnic.
 - Professionals d'atenció directa assignats als diferents serveis, amb l'històric de canvis de professionals.
 - Programació de tasques.
 - Seguiment dels serveis realitzats i no realitzats.
- Quadrants d'horaris.
- Queixes i reclamacions.

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal designat per l'ens local (professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social –tècnics i direccions– i personal administratiu), amb la finalitat de:

- consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- fer consultes agregades i extreure informes predefinits.
- verificar les dades necessàries en relació amb el seguiment del contracte (hores de servei, trasllats, etc.)

L'adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Formació per utilitzar l'aplicació durant el primer mes de posada en marxa del servei a tot el personal designat per l'ens local que hagi de fer ús de l'aplicació. L'ens local podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.
- La gestió de permisos d'accés.

L'empresa elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'ens local.

8.3 Sistema de control de presència del treballador

El factor puntualitat és un element clau de la qualitat del servei i un element fonamental per a la facturació. En aquest sentit, les adjudicatàries han de garantir un sistema de control de presència del treballador al domicili eficaç i fiable que compleixi els següents requisits:

- Registri l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.
- Registre de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada al domicili.
- Registre de la desviació de la durada del servei previst.
- Sigui un sistema que asseguri la màxima fiabilitat en la localització dels professionals d'atenció al domicili durant el servei.
- Sistema que no suposi cap cost per la persona usuària.
- Informació de control de presència actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari.
- Permeti explotar les dades i fer informes sobre les desviacions respecte els estàndards de qualitat del servei (de puntualitat i durada del servei).
- Sigui accessible on-line per part de l'ens local i els municipis adscrits al servei, de manera que puguin comprovar en cada moment la presència real en un servei programat, així com revisar dates anteriors, informes i llistats.

En un termini de 3 mesos, des de l'inici del contracte, el control de presència haurà d'estar disponible a la totalitat dels domicilis on es presti el servei, exceptuant aquells que presentin problemes tècnics o de resistència per part de la persona usuària del servei. A partir d'aquest moment, com a mínim el 80% de les estades al domicili hauran d'acreditar el control d'entrada i de sortida.

8.4 Desplaçaments

Els Serveis d'Atenció Domiciliària requereixen, en alguns casos, de mitjans de transport per tal de garantir el compliment dels horaris pactats amb les persones usuàries.

Per una banda, les professionals que desenvolupen funcions de coordinació tècnica han de garantir la seva mobilitat en tot el territori corresponent al contracte; aquests desplaçaments es poden realitzar amb vehicle de l'adjudicatària o amb vehicle de la persona treballadora mitjançant la retribució de les despeses de quilometratge.

Per altra banda, Sant Vicenç dels Horts té població resident en nuclis disseminats on els mitjans de transport públic, si cobreixen la ruta, tenen baixes freqüències, per la qual cosa bé es facilitarà un vehicle per part de l'adjudicatària o es facilitaran els mitjans per garantir el transport (targetes de transport públic o quilometratge en cas de vehicle particular), així com l'organització de la feina per a la màxima optimització dels recursos. L'ens local pot facilitar autoritzacions per a l'ús i estacionament dels vehicles, per tal d'optimitzar el temps de desplaçaments.

CLÀUSULA 9 RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'ens local. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

CLÀUSULA 10 PREUS PÚBLICS.

Els preus públics per la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establir a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

Els usuaris dels serveis abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Fiscal corresponent.

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió del cobrament a les persones usuàries en el cas que l'ens local així ho decideixi durant la vigència del contracte.

CLÀUSULA 11 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'ens local la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) 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, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que se s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. Els serveis locals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'ens local per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 12 INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

La informació referent a les persones usuàries i a la planificació del servei ha de quedar en mans de l'ens local, sense perjudici que es pugui fer el traspàs de la informació directament a la nova empresa adjudicatària, si s'escau.

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

- Adaptar el traspàs de dades al sistema del contractista sortint (planificació dels processos de càrrega de dades als seus propis sistemes).
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis de les persones usuàries.

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

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini dels 30 dies previs a l'inici de la nova prestació. Al marge de la possibilitat de traspasar la informació en un format que faciliti permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspasar tots el contingut dels expedients d'usuari –incloses la prescripció del servei, la programació actual, totes les incidències, tots els informes de seguiment- en un format estàndard (PDF).

- Traspasar per separat la programació de servei de totes les persones usuàries pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Tornar a l'ens local totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'ens local o entregar-les al nou adjudicatari si l'ens local ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Acordar amb l'ens local un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per a les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.

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

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant 30 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

Aprovat mitjançant decret
2024LLDR002552 de data 16
d'octubre de 2024

Annex 1. Llistat d'acrònims i definicions

Acrònim	Significat
SAD	Servei d'Atenció a Domicili
TF	Treballadora familiar
ALI	Auxiliar de llar
EBAS	Equips Bàsics d'Atenció Social.

Annex 2. Escales estandarditzades 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		Esglaons	
5	Independent: tasques personals (rentat mans, cara, dents...)	10	Independent: pujar/baixar 1 pis d'escales.
0	Dependent: necessita alguna ajuda	5	Necessita ajuda: supervisió física o verbal
		0	Dependent: alçament o no pot superar esglaons
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	Puntuació
Grau de dependència	Menys de 20
Dependència total	25 a 60
Dependència severa	65 a 90
Dependència moderada	95
Dependència i dependència lleu	100
Independència	

B. Escala de Lawton & Brody

	H	D		H	D
Telèfon			Lavado de la ropa		
Ús per iniciativa pròpia, busca i marca números	1	1	Renta sol/a tota la roba	-	1

	H	D		H	D
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