

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLES AL ACONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE CAMBRILS.

PRIMERA. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

L'objecte d'aquest Plec és la contractació del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) de l'Ajuntament de Cambrils.

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 de 2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les serves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre de 2007), en l'article 21.2.j. es refereix a 2l'atenció domiciliària" sota el títol "prestació de servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la Cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'article 75 d'aquesta llei.

Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, i on consta el Servei d'Atenció domiciliària, com a prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries.

SEGONA. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I TIPOLOGIA DEL SERVEI.

2.1.- Definició

El Servei d'Atenció domiciliària (SAD) és una prestació garantida, integrada per un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili o en l'entorn habitual de la persona i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració o manca d'autonomia personal, amb la finalitat d'atendre les necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció d'acord amb el que estableix l'art. 5 del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials.

Té com objecte promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Les actuacions que es realitzen configuren el nivell mínim d'atenció a la persona. Tenen caràcter assistencial, preventiu, socioeducatiu, així com de suport a les persones cuidadores no professionals. Inclou:

1.- El Servei d'ajuda a Domicili es desenvolupa en tres modalitats d'atenció:

- a.- Atenció a la persona
- b.- Atenció a la llar
- c.- Atenció socioeducativa

El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

2.2.- Principis

Universalitat. Es garanteix l'accés a tothom en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva. Aquest principi no exclou, però, que l'accés es pugui condicionar al compliment de determinats requisits de les persones usuàries i a la seva contribució econòmica al cost del servei.

Igualtat. L'accés i la utilització del servei d'ajuda domiciliària s'ha de produir sense cap mena de discriminació arbitrària per raó de les circumstàncies personals, de gènere, socials o territorials.

Respecte dels drets de la persona i la seva dignitat:

Atenció personalitzada. Ofereix una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona usuària.

Autonomia personal. Ha de facilitar que les persones disposin de les condicions adients per desenvolupar els seus projectes vitals, dins la unitat de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i les seves condicions d'utilització.

Prevenió. Conèixer les causes que originen els problemes socials, actuar sobre elles i prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari, a fi d'evitar el deteriorament i la conseqüent institucionalització de les persones.

Cohesió social. Incorpora elements que afavoreixin la inclusió i la integració social.

Participació. S'incorpora en la programació i control del servei. Aquesta participació també es garanteix a les persones usuàries en relació amb el disseny individualitzat del servei i en el seu seguiment i avaluació.

Normalització. Es presta en l'àmbit domèstic, familiar, social i cultural de les persones destinatàries, utilitzant els recursos normalitzats existents, sempre que sigui possible.

Coordinació. Actuació coordinada entre els diferents sistemes de benestar social, incloent educació, salut, justícia, pensions, treball i habitatge, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

Professionalitat. El personal del servei ha de disposar de la qualificació tècnica corresponent.

Qualitat del servei. S'apliquen criteris d'avaluació de la qualitat del servei, prenent com a referència el concepte de qualitat de vida de les persones.

Economia, eficiència i eficàcia. La gestió del servei d'ajuda domiciliària es realitzarà amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

Complementarietat. Es pot prestar juntament amb altres prestacions socials quan la situació personal/familiar així ho requereixi.

2.3.- Objectius

El servei d'ajuda a domiciliària, té per objecte promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari. Es en aquest sentit, que s'ocupa d':

- Atendre les mancances d'autonomia personal cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-los-hi suport i promovent la seva participació i adquisició de competències personals, desenvolupant al màxim el seu nivell d'autonomia.
- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstiques i socials suficients per a proporcionar als usuaris/es la possibilitat de continuar a la seva llar i en el seu entorn socials, amb la millor qualitat de vida i autonomia, durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en l'entorn habitual, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que es trobin limitades de la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials de les persones, que a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social, no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles o per el seu entorn.
- Donar suport especialment a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals. Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents en situació de vulnerabilitat, de risc social o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i/o dificultats personals, familiar i/o socials.
- Afavorir canvis d'actitud i comportament, facilitar que les persones descobreixin les seves pròpies possibilitats i potenciar l'autoestima i el sentiment d'utilitat.
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, amb la xarxa informal i altres grups de convivència de la comunitat.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

2.4.- Usuaris

Segons s'estableix al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, el servei d'ajuda a domicili s'adreça a la població en general.

Els usuaris/es del servei d'ajuda a domicili, són:

- Persones i/o unitats de convivència en situació de dependència i manca d'autonomia personal que per motius físics, psíquics o socials tenen dificultat per realitzar les tasques habituals de la vida diària (personals o instrumentals)
- Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social que tenen manca d'hàbits, habilitats parentals o capacitats per la organització de la família o de la llar estant limitada per donar atenció als seus membres, especialment als infants, i no garanteix el seu desenvolupament personal i familiar i en relació a l'entorn.

A nivell municipal s'estableixen els següents requisits d'accés:

- Estar empadronat al municipi.
- Valoració de la necessitat per part d'un TS o ES dels SBAS o tenir el grau de dependència i s'acordi, en el marc del pla d'intervenció individualitzat, aplicar aquest servei en qualsevol de les seves modalitats.

Els serveis d'ajuda domiciliària s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a i consistiran en actuacions de caràcter personal, de caràcter domèstic i educatiu, que desenvolupen els objectius i les funcions descrites en el pla d'intervenció del servei.

Son usuaris del servei d'ajuda domiciliària les persones designades per l'ajuntament de Cambrils.

2.5.- Tipologia del Servei

En funció del perfil de l'usuari, tenim dos modalitats de Servei d'Atenció Domiciliària (SAD):

- a. *SAD DEPENDÈNCIA*. Modalitat de suport a persones en situació de dependència, amb caràcter d'atenció assistencial. Les persones usuàries han d'haver estat reconegudes amb grau III, II o I, segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD) i realitzat el Programa Individual d'Atenció (PIA).
- b. *SAD SOCIAL*. Modalitat de suport a persones en situació de fragilitat i/o vulnerabilitat amb caràcter preventiu. S'orienta a persones que en el moment de la sol·licitud encara no tenen reconegut el SAD de la LAPAD, i persones i unitats familiars en situació de fragilitat i risc social, i amb objectius socioeducatius.

En funció dels objectius i tasques a realitzar, acordats en el pla d'intervenció social per part del/la professional de referència, s'inclouen les següents tipologies de servei:

1. SERVEI D'ATENCIÓ A LA PERSONA.

En funció del perfil i necessitats de l'usuari/ària, així com els objectius propostes en el Pla de treball establert en cada cas, la prestació del servei d'atenció a la persona es portarà a terme en la llar de l'usuari/a o en el Casal de la Gent Gran, en el marc del projecte "Tardes al Casal" (s'adjunta fitxa descriptiva. (ANNEX 1).

El servei d'atenció a la persona podrà incloure les següents actuacions o tasques:

Assistencials:

- Suport en la higiene personal, inclou el rentat corporal en bany, dutxa o llit, rentat de parts corporals, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal, ajuda per a vestir-se, per afaitar-se, aplicació de cremes, i d'altres tasques relacionades amb la cura personal, amb atenció especial en persones enllitades i/o incontinents per evitar la formació d'úlceres.
- Cura i control de l'alimentació d'acord a les dietes establertes: organització i compra d'àpats, preparació i cuinat dels aliments, l'ajut a l'hora dels àpats, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració medicaments i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dintre de la llar: ajuda a donar suport en la mobilització de llar. Enllitar i llevar del llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físiques i motrius. Utilitzant si s'escau aparells tècnics i de mobilització: grues, cadires de rodes, cadires de bany, (...) si la persona així ho requereix.
- Activitats de cura a la llar relacionades amb les tasques d'atenció personal que realitzin: fer el llit i canvi de llençols, després de la higiene personal, neteja del bany després de les tasques d'higiene personal, arranjament de la cuina després de la tasca de suport a la preparació d'àpats menjar.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas que l'usuari/ària ho requereixi.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tan a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Suport en l'organització, manteniment i ordre domèstics.

Socioeducatives:

- Gestions diverses relacionades amb la vida diària de l'usuari/a, contactes amb familiars i veïns, recollida i entrega de documentació, acompanyaments a visites mèdiques i altres.

- Acompanyament tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament i recolzament en les relacions amb veïns, familiars i personal del seu entorn.
- Facilitar activitats d'oci.
- Capacitat a la persona usuària, família i/o cuidador/a amb tots aquells hàbits de la vida quotidiana: higiene, alimentació, salut i socials, que facin possible unes bones condicions de vida.

Preventives:

- Detectar i comunicar totes aquells canvis en la persona o en el seu entorn, que puguin suposar una situació de risc per el propi usuari i/o el seu nucli familiar.

I, en general totes aquelles tasques que no pugui realitzar l'usuari/a i es considerin necessàries per a una convivència normalitzada i integradora.

Excepcionalment altes tasques diferents de les relacionades, sempre que així es reculli en el corresponent pla de treball inclòs en el contracte assistencial signat amb l'usuari.

Aquesta modalitat es pot realitzar de forma extraordinària, en horari nocturn, els caps de setmana i festius.

2. SERVEI D'ATENCIÓ A LA LLAR

Aquest servei es porta a terme a la llar de l'usuari/a i compren la neteja de la llar. Es tracta d'un servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene de la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.

Aquest servei de caràcter domèstic pot incloure les següents activitats o tasques:

- Neteja o ajuda a la neteja de la llar.
- Rentar, repassar i planxar la roba.
- Fer les compres domèstiques a compte de l'usuari/a
- Rentar la vaixela
- Cuinar o ajudar a cuinar aliments, tenint en compte les dietes prescrites en funció de la patologia de l'usuari/a.

Socioeducatives

- Organització dels àpats.
- Proporcionar determinats aprenentatges relacionats amb l'organització domèstica, etc.
- Administració econòmica de la casa, organitzant d'acord amb els ingressos de l'usuari/a o família la manera de fer front a les despeses normals d'una llar.

Preventives

- Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de la residència habitual de l'usuari/a.

I, en general qualsevol de les tasques pròpies de la vida quotidiana domèstica per a les quals l'usuari es vegi incapacitat sempre que així es reculli en el corresponent pla de treball inclòs en el contracte signat amb l'usuari/a

L'usuari/a haurà de disposar dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques, però serà responsabilitat última de l'empresa disposar dels estris i productes per tal que el servei es pugi fer efectiu.

3. SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

L'atenció socioeducativa busca estimular les capacitats de la persona, potenciant la seva autonomia a través de l'assessorament en l'aprenentatge i la consolidació d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i/o personal, l'organització domèstica, l'atenció a la infància i vers les persones grans en situació de discapacitat o dependència, inclou:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i/o de relació entre els membres de la família.

- Accions per evitar l'absentisme escolar.
- Donar consell i pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Suport i/o orientació sobre la utilització dels serveis/recursos.
- Aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en activitats diverses i estimulació de les capacitats de la persona per alençar la seva dependència i potenciar l'autonomia personal.

Tasques excloses

S'exclouen de forma explícita d'aquest contracte, els serveis i prestacions següents:

- Tasques sanitàries que requereixin d'una especialització.
- Neteges de patis exteriors o altres estances que puguin ser comunitàries o veïnals, tals com escales, patis de la comunitat o altres.
- Tasques que suposin un risc per la persona que presta el servei o que posen en perill la seva seguretat o salut de conformitat amb la normativa de riscos laborals.

TERCERA. ORGANITZACIO DEL SERVEI

3.1.- Planificació general del servei

Correspon a l'Ajuntament de Cambrils:

- Planificar globalment l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
- Gestionar i avaluar els serveis.
- Rebre als usuaris potencials, identificar les necessitats, realitzar el diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei
- Fixar els objectius de l'atenció i assignació dels serveis en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Complimentar l'acord de prestació dels serveis amb la persona usuària.
- Trametre al contractista la comanda dels serveis a prestar.
- Fer el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuaris mitjançant protocols individuals aplicats pel seu personal de supervisió, i aportats per l'adjudicatari.
- Realitzar el seguiment, avaluació, el control i la supervisió sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per part de l'adjudicatari, responsable de prestació del servei.

Correspon a l'adjudicatari:

- Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot l'horari de la prestació dels serveis, que permeti el contacte de la persona usuària amb l'empresa o de l'empresa amb la persona usuària per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
 - L'empresa facilitarà als serveis socials municipals, abans de l'inici de l'activitat, la relació del personal que destinarà a la prestació del servei.
 - Compliment dels objectius establerts en el Pla d'actuació social individual i l'adequació amb les tasques encomanades, donant resposta a les necessitats dels usuaris.
 - Realització de les tasques encarregades i establertes en el pla d'actuació social individual de la persona usuària. La professional adscrita al servei realitzarà les tasques descrites en el pla de treball, seguint en tot moment els protocols establerts pel cas.
- L'empresa incorporarà a l'expedient de la persona usuària el protocol a seguir en l'execució tècnica del servei, ja sigui (estàndard o una adaptació d'aquest que doni resposta a les necessitats de la persona/persones ateses).
- La professional adscrita al servei seguirà les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene.

- Executar la comanda de serveis i la proposta d'horaris d'atenció.
- Iniciar la prestació dels serveis a partir de la recepció de la comanda, d'acord amb els terminis màxims següents:
 - Servei ordinari: 7 dies des de la recepció de l'encàrrec de servei
 - Servei prioritari: 48 hores des de la recepció de l'encàrrec de servei
 - Servei urgent: 24 hores des de la recepció de l'encàrrec de servei
- Cobrir les absències del seu personal per vacances i/o altres eventualitats.
- Facilitar la informació referent als casos assignats i el seguiment.
- Informar en un termini màxim de 24 hores de qualsevol circumstància que pugi suposar una modificació dels serveis.
- Comunicar les incidències relatives al personal que poden afectar a la prestació dels serveis, tals com permisos, canvis i suplències.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari/a.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei i l'atenció a les persones usuàries mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis i d'acord sempre al pla de treball establerts.
- Prestar suport, si escau en la valoració inicial dels domicilis dels usuaris.
- En relació amb els utensilis i productes per realitzar el servei de neteja de la llar és responsabilitat última del contractista garantir la disponibilitat dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquets en el domicili de l'usuari pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes. El contractista és el responsable en tots els casos, tenint especial cura en les situacions de neteja de xoc.

3.2.- Condicions de prestació del servei

3.2.1.- Horaris

El servei d'ajuda a domicili es realitzarà tots els dies de dilluns a divendres, excepte festius, en horari establert de 7:00h fins a 20:00h, a excepció dels dies 24 i 31 de desembre, que l'horari de treball serà de 7:00 a 15:00 hores. Excepcionalment es podrà prestar el servei en horari nocturn de 20:00 a 22:00h, i en cap de setmana, en aquells casos de risc social en què la situació ho faci necessari.

3.2.2.- Unitat de mesura

La unitat de mesura del servei d'ajuda a domicili, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professionals d'atenció, entenent aquest temps com els 50 minuts que es dediquen efectivament a l'atenció de l'usuari, i 10 minuts destinats al desplaçament. Els temps addicional necessari a la prestació del servei, tals com, coordinació, supervisió, formació, etc. aniran a càrrec de l'empresa. L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, de manera que la demanda quedi coberta.

3.3.- Prestació del servei: accés i inici

Correspon a l'ajuntament:

- Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, determinació del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació dels objectius i pla de treball de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitat i franges horàries òptimes de prestació i durada.
- En tots els casos, caldrà una coordinació prèvia de la coordinació tècnica i el/la professional social

de referència per tal de revisar i consensuar el pla de treball, els objectius, les tasques i la metodologia de treball de cada cas en funció de les seves característiques.

- Fixació dels preus del servei a l'usuari, en el cas que correspongui.
- Signar l'acord assistencial amb el usuari que ha de contenir com a mínim, els objectius, el pla de treball, modalitat de servei, intensitat, horaris, copagament.
- Tramitació de la sol·licitud d'atenció al contractista especificant la proposta horària coherent amb les tasques a desenvolupar i fer la recepció de la confirmació del moment d'inici del servei.
- Indicar a la petició de servei a l'empresa un horari tancat en cas que es consideri estrictament necessari per les característiques del servei o de la persona atesa (condicionat a l'assistència a un altre recurs, tasques assistencials o socioeducatives que depenguin de la presència en la llar d'algun membre de la família, etc.).
- Posar en coneixement de l'adjudicatari, sempre que sigui coneguda i rellevant per l'atenció, la informació d'aquelles situacions que puguin ser objecte de mesures preventives en pro de la seguretat, com pel bon funcionament del servei (malalties contagioses, trastorns del comportament o cognitius, etc.).

Correspon a l'adjudicatari:

- Recepció de la sol·licitud pel que fa a les tasques a desenvolupar i la proposta d'horaris d'atenció, així com aquella informació personal, familiar i de salut, que sigui significativa pel desenvolupament del servei.
- Organitzar, gestionar la prestació del servei, i designar el/la professional més adient.
- El/la coordinador/a tècnic/a realitzarà una primera visita al domicili acompanyat del professional d'atenció directa. Aquesta visita ha d'incloure com a mínim:
 - Fer la presentació inicial del servei i del professional assignat.
 - Informar a l'usuari de:
 - Les característiques del servei, que corresponen a l'acord assistencial amb els serveis socials.
 - Els mecanismes i les persones de contacte per a comunicar els diferents tipus de consulta o incidència tant als serveis socials municipals com a l'empresa prestadora del servei.
- Si el servei no es pot atendre en l'horari proposat, l'adjudicatari proposarà horaris alternatius a la sol·licitud de servei tramesa, d'acord amb la disponibilitat de recursos amb l'establert als presents plecs i protocols del servei, sempre i quan s'asseguri el compliment efectiu dels objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària.
- Verificar que les condicions de prestació del servei no suposen un risc per a el/la treballador/a i que compleixen amb la normativa de riscos laborals (especialment en relació a la necessitat d'ajuts tècnics per a les mobilitzacions i transferències dels usuaris)
- Elaboració d'un pla de treball inicial que inclogui els objectius i activitats (incorporant els objectius de l'usuari) i que s'orienti a potenciar les capacitats de la persona atesa i el seu entorn.
- Signar l'acord de prestació de servei amb l'usuari a on s'acorden les condicions del servei. Aquest document inclourà, entre altres, la data d'inici del servei, els objectius, les tasques acordades, la freqüència horària inicial (es signaran dos originals, un dels quals es deixarà al domicili de l'usuari)

Es farà arribar una còpia escanejada d'aquest acord, en el termini màxim de 7 dies al professional social de referència.

El/La coordinador/a tècnic/a farà seguiment inicial del servei que es concreta com a mínim en una trucada telefònica a l'usuari i un contacte amb el professional de referència de serveis socials, als 15 dies d'inici del servei per a valorar, des de la visió de la/les persona/es i del professional respecte a l'adequació del servei a les necessitats, expectatives de la persona i de l'entorn.

- Realització de les tasques encarregades i establerts en el pla de treball individual de la persona usuària. La persona professional adscrita al servei farà compliments dels objectius i de les tasques descrites en els acords de treball, seguint els protocols establerts en cada cas.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.

- L'empresa farà entrega al professional de referència del protocol de treball establert. Aquest haurà de tenir en compte els requisits fixats en aquestes clàusules tècniques.

3.4.- Prestació del servei: seguiment i coordinació tècnica

Correspon a l'Ajuntament:

- Revisar i validar els protocols que presenti l'empresa per a la valoració dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació d'aquests.
- Proposar les modificacions en la prestació del servei que valori necessàries per a complir amb l'interès públic.
- Revisar i proposar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.

Correspon a l'adjudicatari:

- Posar els mitjans per acomplir els objectius assistencials proposat en cada cas mitjançant la realització de les accions establerts en el pla d'actuació social individual de la persona usuària.
- Organitzar i garantir la prestació del servei d'acord amb els criteris establerts e els Plecs i desenvolupar les tasques seguint els protocols i procediments definits.
- Garantir un mecanisme de control presencial dels professionals d'atenció directa que disposaran d'un dispositiu específic per aquesta finalitat. Que a l'hora els permetrà conèixer les tasques a realitzar.
- Garantir que duran la prestació del servei, si concorre una situació que posi en perill greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de l'usuari.
- Presentar un protocol de seguiment en el que s'especifiqui:
 - Indicadors i instruments que utilitzarà per valorar i categoritzar a les persones usuàries en base a la complexitat de necessitats.
 - Periodicitat prevista per a el seguiment i avaluació de cada cas segons la complexitat de la situació de l'usuari (categorització).
 - Participants i responsabilitats en el procés de seguiment.
 - Document de procés de seguiment.
- Col·laborar amb la integració i coordinació dels diferents serveis que rep una mateixa persona, de manera que quedin integrats en el pla de treball, especialment pel que fa al serveis domiciliaris: atenció a la persona, auxiliar a la llar, teleassistència, menjar a domicili i ajuts tècnics.

3.4.1.- Coordinació tècnica del servei

L'empresa designarà responsables per a la coordinació tècnica, hauran de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social, per a realitzar:

- La coordinació de la prestació dels serveis dels usuaris.
 - Recolzament tècnic als/les treballadors/es.
 - Establir els circuits per la coordinació de l'equip de treball
 - Avaluació i control de la qualitat dels serveis prestats.
- A nivell operatiu les funcions del /la coordinador/a, estan recollides en la Clàusula Quarta, en concret en l'apartat 4.1. Personal.

3.4.2.- Seguiment i avaluació del servei

Serà obligació de l'ajuntament de Cambrils, validar la conformitat del servei prestat d'acord les obligacions i compromisos assumits amb la signatura del contracte per part de l'empresa adjudicatària.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària, complir els acords de coordinació establerts en el plec, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons els plans de treball establerts i aportar tota la informació relativa als serveis prestats que determini l'ajuntament per tal de garantir el controls d'execució i qualitat dels serveis prestats.

Per tal de garantir l'adequada coordinació, seguiment i avaluació, s'establiran mecanismes de coordinació directiva i de gestió, entre l'adjudicatari i l'ajuntament de Cambrils, que hauran d'incloure les següents especificitats:

- L'empresa adjudicatària designarà representat que serà el responsable davant de l'ajuntament, que assumirà la coordinació directiva (Per part de l'ajuntament participaran de la coordinació directiva la Cap de servei i la Cap dels serveis socials bàsics; i en la coordinació de gestió la Cap dels serveis social bàsics.
- La *coordinació de la gestió* del servei es realitzarà mensualment. Tindrà per objectiu:
 - Revisar criteris de treball i/o funcionament per fer la coordinació de la gestió dels serveis adjudicats.
 - Revisió d'incidències tècniques i de gestió.
 - Elaborar propostes de millora
 - Controlar i avaluar el desenvolupament global de la prestació del servei.

Amb anterioritat a la reunió l'empresa presentarà un informe que contindrà com a mínim les dades següents:

- Balança del servei: hores prestades, altes, baixes, ampliacions, serveis no realitzats, incidències, etc.)
- Coordinacions realitzades (seguiment inicial, segon risc, etc.).
- Usuaris amb canvi de treballador/a d'atenció directe (núm. i %).
- Balanç de gestió de recursos humans (plantilla per tipologia de contracte i de servei, tipus i motius de baixa, hores realitzades/hores contracte, mitjana. bossa d'hores, canvis en condicions laborals. Presentació de TC2.
- Nombre i tipus de queixes rebudes i resolució.
- La *coordinació directiva* es realitzarà anualment, o quan les circumstàncies ho requereixin. Tindrà per finalitat fer el seguiment dels servei avaluant el grau d'acompliment, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte i informar i traslladar a l'adjudicatari les consideracions, instruccions, protocols i procediments de l'ajuntament tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i ne la prestació dels serveis.

Amb anterioritat a la reunió l'empresa presentarà un informe d'activitat i incidències que inclourà:

- Balanç de control presencial dels treballadors amb especificació de grau d'acompliment d'horari (%absències, %retards en inici i finalització de servei i " de temps efectiu de servei).
- Rati de rotació de personal i % usuaris que han tingut canvi de professional/mes.
- Mitjana i desviació de temps entre la data d'entrada de la proposta del servei a l'empresa i inici del servei, per tipologia de servei. Grau de desviació per causes imputables a l'empesa.
- Nombre de queixes d'usuaris rebudes per tipologia, nombre de dies transcorreguts fins que s'ha donat la resposta i actuacions realitzades.
- Relació d'incidències, on es registrarà el numero i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt i el temps de resolució.
- Nombre mig d'usuaris/es atesos pel coordinador del servei
- Nombre de visites de seguiment a domicili realitzades per coordinador/a. Rati de visites programades/visites realitzades.

- Nombre de trucades telefòniques de seguiment. Rati trucades programades/trucades realitzades.
- Nombre de coordinacions amb professional de referència de serveis socials i amb treballadors/es d'atenció directa. Grau d'acompliment de rati programada.
- D'altra informació que es consideri adient.

3.4.3.- Justificació

L'adjudicatari facilitarà anualment, abans del 31 de gener de l'any següent, una memòria de les seves activitats a Cambrils, i en qualsevol moment totes les dades que siguin necessàries. Així mateix cada treballadora familiar elaborarà els informes necessaris de cada servei, els quals facilitarà a l'ajuntament mitjançant el professional de referència de l'Equip Bàsic de Serveis Socials.

QUARTA. EQUIP QUE PRESTA EL SERVEI

4.1.- Personal

4.1.1- *Servi d'ajuda a domicili*

El Servei d'ajuda a domicili de Cambrils requereix la intervenció de diferents perfils professionals, amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació dels diferents serveis.

- *Direcció. Responsable de gestió del servei.*

La persona designada com a responsable de gestió del servei per part del contractista, té entre altres funcions, les de:

- Representar el contractista, quan sigui necessària la seva actuació o presència, així com respecte d'altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals
- Organitzar la prestació del contracte d'acord als plecs tècnics, administratius i la normativa reguladora aplicable.
- Revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
- Revisar l'actuació del personal.
- Revisar la qualitat del servei.
- Donar resposta i/o col·laborar en la resolució de problemes.
- Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs que sigui convocat per part de l'ajuntament.

Les reunions de seguiment de la gestió del contracte, en les que es revisarà el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzaran semestralment amb la Cap de Benestar social i/o amb la Cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.

Amb aquest objecte l'empresa adjudicatària elaborarà un informe de gestió del servei, que presentarà abans de l'1 de juny i de l'1 de desembre, previ a la realització de la reunió de seguiment. Davant canvis, incidències o problemes greus que tinguin impacte i/o repercussió externa en la prestació general del servei, es convocarà reunió urgent a proposta de qualsevol de les dues parts, amb l'objecte d'informar, valorar i gestionar de forma coordinada la situació de crisi.

- *Coordinador/a de gestió*

S'ocupa de la coordinació general del servei. Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis dels professionals. Coordina la globalitat dels serveis, entenent que ha

de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Les seves funcions entre altres són:

- Organitza els serveis. Assignar el professional més adequat per la prestació del servei.
- Fixar data d'inici d'acord el que s'estableix en el punt 5.1 d'aquest document, i l'horari setmanal de prestació del servei.
- Gestiona les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores
- Realitza les trucades telefòniques als centres de serveis socials, usuaris i/o als propis professionals que conformen l'equip de treball del SAD.
- Modifica els horaris.
- Realitzar la planificació de suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball al personal.
- Informar dels canvis en el servei, als referents dels SBAS.
- Realitzar coordinacions grupals de tot el personal que integra l'equip del SAD
- Realitzar la facturació i els albarans
- Realitzar el control d'hores dels serveis prestats.

- *Coordinador/s/a/es Tècnic/s/a/es*

S'ocupen de la coordinació tècnica, de revisar, atendre i donar resposta a les comandes de servei, distribuir els recursos, el funcionament ordinari del servei, recollir i resoldre incidències del funcionament quotidià, en els termes fixats en les clàusules que regulen aquest contracte i la resta de normativa vinculada a la prestació d'aquest servei.

Les seves funcions, entre altres, són:

- Analitzar l'encàrrec del servei i proposar les modificacions necessàries per assolir els objectius fixats.
- Fer presentació del professional en el domicili de de l'usuari acompanyat del professional que realitza el servei i, si s'escau, del professional designat per l'ajuntament que sigui el referent del cas.
- Fer visites a domicili amb els/les TS i/o ES referents, si s'escau. Tant previ a l'inici del servei, per tal de donar suport a la valoració i disseny del pla d'intervenció que quedarà recollit en el contracte de servei que es signarà amb l'usuari/a. O, en el desenvolupament del servei per donar resposta a urgències valorar els canvis, necessitats o problemes detectats, a efecte d'implementar els ajustos necessaris en el servei.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada cas.
- Fer reunions de seguiment amb els professionals d'atenció directa, que desenvolupen els serveis al domicili, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, amb l'objectiu de transmetre aquesta informació de forma verbal i escrita al professional referent dels SBAS
- Avaluar l'evolució dels casos.
- Mantenir reunions de coordinació amb els professionals de referència dels SBAS, amb una periodicitat mínima mensual, i sempre que el cas ho requereixi.
- Realitzen reunions amb la directora i/o coordinadora dels SBAS, per temes de caràcter administratiu.
- Fer propostes de millora sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Alertar a l'ajuntament sobre qualsevol alteració i/o incidència que es produeixi en el servei.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes en els usuaris del servei.
- Actualitzar el sistema d'informació (programa informàtic)

- *Treballador/a familiar/ Integrador/a social*

Aquets/es professionals realitzen una intervenció directa en l'atenció de l'usuari de totes les edats, tenint en compte el seu marc familiar i entorn.

L'objectiu és donar suport al desenvolupament a les persones o famílies que per motius físics, psíquics o socials tenen falta d'autonomia o dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiar especials.

Desenvolupen funcions assistencials, socioeducatives i preventives (descrites en el punt 2.5.- d'aquest Plec).

Participen en l'elaboració del pla de treball i en la seva avaluació.

El perfil professionals és del Treballador/a familiar, tècnic especialista d'atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili o altre titulació que marqui la legislació vigent.

Titulació exigida: Treballador/a familiar, Tècnic/a en atenció sòcio-sanitària, auxiliar d'ajuda a domicili, auxiliar de geriatria o integrador/a social.

- *Auxiliar de la llar (neteja)*

Aquestes professionals realitzen sota instruccions específiques dels professionals de cada cas, serveis generals de neteja i ordre al domicili (descrites en el punt 2.2.- d'aquest Plec).

Requereixen un certificat de professionalitat.

Titulació exigida: certificat escolar o equivalent.

Cadascun d'aquets professionals actuarà en funció del que s'hagi definit en el Pla de Treball segons la tipologia d'usuari/a.

L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari les seves problemàtiques.

En cas que l'adjudicatari tingui una proposta d'alumnes en pràctiques caldrà que presenti la proposta per l'aprovació prèvia de l'Ajuntament de Cambrils.

En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili especialment en casos de persones amb problemàtiques de salut mental, persones afectades per demències o grans discapacitats i situacions d'infància en risc.

4.2.- Condicions d'execució del servei. Seguretat laboral.

L'empresa adjudicatària en relació al personal inscrit al SAD de Cambrils ha de:

- Garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que els canvis i substitucions pugin suposar per a les persones usuàries.
- Els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni laboral, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- En cas de malaltia, vacances o altres eventualitats del professional assignat, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. A excepció, d'aquells serveis que per la seva tipologia i necessitat requereixin la substitució immediat. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es podran facturar.
- En tota substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir la continuïtat de la intervenció, causant el menor impacte possible en la persona/es beneficiària/es i en el pla de treball establert.

- Els canvis motivats per substitució o necessitats organitzatives i de gestió del servei, no eximeixen la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'empresa adjudicatària.
- Qualsevol canvi de professional serà comunicat de forma immediata a l'usuari/a afectat/a i al professional de referència.
- Serà responsabilitat de l'adjudicatari controlar la presència física i el temps efectiu de treball de cadascun dels seus treballadors/es.
- L'adjudicatari determinarà els llocs de treball en els quals es necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (EPI) i els facilitarà guants, mascaretes o altre material de protecció, per tal d'evitar riscos i donarà la informació i formació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions realitzades i atenent a la naturalesa i les característiques particulars de cada cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili.

Correspon a l'adjudicatari les funcions de formació permanent i supervisió i suport tècnic del seu personal.

Anualment es comunicarà a l'ajuntament el pla formatiu previst, així com els sistemes de supervisió establerts i la planificació anual de sessions de coordinació entre els treballadors i la coordinació tècnica.

4.4.- Uniforme

L'empresa adjudicatària haurà d'informar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificària. També proporcionarà guants mascareta o altre material de protecció quan sigui adient. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificació que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'ajuntament i el de l'empresa adjudicatària del servei.

4.5.- Mesures en cas de vaga legal

En cas de vaga legal, l'ajuntament fixarà quin son els serveis mínims i els imprescindibles a realitzar. L'adjudicatari haurà d'avisar als usuaris de les possibles incidències derivades de la mateixa així com mantenir informat permanentment al cap de servei de Benestar social, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària per a la seva deducció en la factura corresponent.

4.6.- Subrogació del personal

L'empresa adjudicatària resultant d'aquest procés haurà de contractar al personal vinculat a aquest servei, d'acord amb la legislació vigent.

S'annexa document on es transcriu la informació sobre les condicions dels contractes del treballadors als quals afecta la subrogació, d'acord amb les dades facilitades per l'empresa que actualment efectua la prestació, (ANNEX 2)

4.7.- Facturació del servei

L'adjudicatari presentarà, dins dels quatre primers dies de cada mes, la factura electrònica corresponent als serveis prestats. Un cop hagi estat validada per la Cap dels serveis socials bàsics, la relació dels serveis prestats el mes anterior, que prèviament li haurà estat tramesa, en el format i

forma que es sol·liciti, relacionant en qualsevol cas, la relació nominal de serveis prestats, ordenats alfabèticament per cognom tipologia: social o dependència i modalitat de servei: atenció a la persona i auxiliar a la llar.

En cas d'anul·lació del servei per causes voluntàries o involuntàries imputables a l'usuari que aquest no hagi comunicat amb 24 hores d'antelació, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes. L'empresa registrarà i comunicarà els casos en que es produeixi aquesta incidència.

CINQUENA. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules tècniques, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable.

5.1.- Obligacions de l'adjudicatari

5.1.1.- En relació a l'organització

- Disposar d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per executar amb eficiència, eficàcia i qualitat, la prestació d'aquest contracte.
- Disposar d'un local o instal·lacions a Cambrils que siguin l'espai de referència per a la coordinació tècnica del servei.
- Posar els mitjans necessaris per assolir els objectius fixats en el pla d'actuació.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis. Posant les mesures de control i seguiment que es requereixin.
- Dissenyar els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el present contracte.
- Dotar al personal d'eines de registre destinades a: seguiment, incidències, canvis, queixes i suggeriments, valoració del servei, (..)
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals.
- Facilitar al/la/s/les coordinador/s/a/es tècniques les Clàusules tècniques i administratives, el projecte presentat en l'oferta i tota aquella normativa d'aplicació que sigui d'obligat compliment en la prestació del SAD a Cambrils.
- Comunicar per escrit a l'ajuntament la incorporació d'alumnes de pràctiques a la prestació dels serveis.
- Informar a l'ajuntament de qualsevol actuació que involucri als usuaris del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei
- En cas que sigui necessari, dotar a tot el personal dels dispositius telefònics necessaris per tal de fer efectiva la gestió del servei. Assumint els costos vinculats a l'adquisició i manteniment d'aquests.
- Presentar la següent documentació:
 - o Projecte tècnic de funcionament del servei.
 - o Relació del personal vinculat al projecte tècnic. Indicant la seva titulació/formació, experiència professional. Aquesta informació s'haurà de justificar documentalment mitjançant documentació acreditativa abans de la formalització definitiva del contracte.
 - o Informe semestral de seguiment.
 - o Memòria anual.
- Tota la documentació que es generi en la prestació del servei s'haurà de fer constar la titularitat municipal, juntament amb el logotip de l'Ajuntament de Cambrils.

5.1.2.- En relació a la prestació dels serveis

- Prestar el servei d'acord als terminis i condicions establertes en els Plecs, el projecte tècnic de l'empresa adjudicatària i tota la normativa reguladora vigent.

- Admetre qualsevol usuari del servei que l'Ajuntament li comuniqui.
- Garantir la idoneïtat dels professionals en funció a les especificitats que requereixi la intervenció en cada un dels casos que els hi siguin assignats.
- Realitzar els serveis encomanats per part de l'Ajuntament de Cambrils, garantint que el servei es realitzi efectivament i d'acord amb el pla de treball establert.
- Informar els/les treballadors/es sobre les característiques dels serveis a prestar d'acord a la informació facilitada pel referent del cas.
- Garantir la màxima estabilitat del personal, per tal de minimitzar els possibles efectes negatius que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per l'/els/les usuari/s/es
- Facilitar l'execució simultània d'altres serveis d'atenció domiciliària.
- Lliurar a l'ajuntament els informes de seguiment semestral, la memòria anual i tota aquella informació i/o documentació que li sigui requerida.
- Presentar el dia 1 de cada mes la factura per tipologia de servei: Atenció personal, i Auxiliar de la llar, en la que sindicarà la tipologia de servei (SAD SOCIAL o SAD DEPENDÈNCIA), el nombre d'hores realitzades i les incidències per cada servei prestat.
- En cas que es realitzi una nova adjudicació del servei, s'efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini dels cinc dies previs a l'inici de la nova prestació.

5.1.3.- En relació a horaris i incidències

- Ajustar el servei a la data d'inici fixada i als horaris proposats en el pla d'actuació. Si no es pot aconseguir, s'ha d'informar i proposar ajustos que garanteixin l'acompliment dels objectius fixats, i hagin sigut consensuats per totes les parts.
En cas que no s'arribi a cap acord es portaran a terme els ajustos que siguin necessaris per tal d'acomplir els horaris proposats.
Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions valorades com a greus o molt greus.
- Comunicar per escrit les incidències que poden ocasionar lesions, perjudicis a tercers i que dificulten l'assoliment dels objectius fixats.
- Comunicar a la persona beneficiària i al professional de referència dels EBAS, de totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són permisos, baixes, suplències, canvis, (...). Aquesta comunicació es farà amb la màxima antelació i com a màxim dins de les 24 hores en que s'hagi produït la incidència.
- Iniciar un servei valorat com urgent o prioritari amb el termini màxim previst (24h servei i urgent i 48h prioritari), un cop rebuda la comanda per part del Cap dels Serveis Bàsics d'Atenció Social. Aquest servei es podrà iniciar sense haver-se realitzat la comanda formal, i adjuntat la documentació pertinent. Gestions que es realitzaran en paral·lel i es formalitzaran d'acord als procediments establerts.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot l'horari de la prestació dels serveis, que permeti el contacte d'usuari i empresa, garantint la comunicació d'ambdues parts.

5.1.4.- Obligacions fiscals, laborals i socials

El contractista tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social, salut i higiene en el treball, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals. L'incompliment d'aquestes obligacions per part del contractista o la infracció de les disposicions sobre seguretat, no comportarà cap responsabilitat per l'Ajuntament de Cambrils.

5.1.4.1.- Prevenció de riscos

- Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut labora. Igualment serà obligació de l'adjudicatari/a, la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenció en aquesta matèria s'adoptin. L'adjudicatari/a prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.
- En qualsevol cas, la realització de les tasques incloses d l'objecte del contracte hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Real Decret 171/2001, del 30 de gener, que es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta.
- Prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a, informará al seu equip, adscrit al contracte, de les mesures de seguretat preventives.
- En el termini màxim d'un mes a partir de l'adjudicació, s'haurà de presentar a l'ajuntament el pla de prevenció de riscos laborals per a la seva aprovació.

5.1.4.2.- Protecció jurídica del menor

- Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció del menor.
- Així com l'article 13.5 de la Llei Orgànica de protecció jurídica del menor. A tal efecte, prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a haurà de presentar una declaració responsable conforme disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que totes les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte no han estat condemnades per sentència ferma per algun dels delictes establerts a la normativa. Aquesta declaració haurà de renovar-se sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte i que es trobin en la referida situació.
- El contingut d'aquesta declaració responsable i les certificacions negatives, seran vigents durant la durada del contracte o de la seva pròrroga, sempre que aquest sigui igual o inferior a un any, amb el benentès que si té coneixement d'algun cas de condemna per sentència ferma pels delictes esmentats, està obligat a comunicar aquesta circumstància de manera immediata. Si el contracte té una durada superior a un any, caldrà que torneu a presentar l'esmentada declaració.

5.1.4.3.- Assegurança

- L'adjudicatari haurà de contractar, i mantenir vigent durant l'execució del contracte, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, **Assegurança de responsabilitat civil** de l'explotació directa i subsidiària amb un límit no inferior a 500.000 euros, per accident laboral amb un límit no inferior per sinistre de 500.000 euros i de 100.000 euros, per víctima. De responsabilitat dels vehicles, davant a reclamacions d'usuaris i/o tercers, amb un límit per danys corporals no inferior a 150.000 euros per víctima i 100.000 per sinistre, i de responsabilitat civil per contaminació, amb un límit no inferior a 50.000 euros.

5.1.4.4.- Protecció de dades personals

- L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, respecte de les dades d'aquest caràcter relatius a les persones usuàries del servei. L'adjudicatari i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades dels usuaris de les disposin, d'acord amb les disposicions legal i reglamentàries vigents. Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'ajuntament de Cambrils.

La cessió temporal de les dades incloses en l'informe dels usuaris del servei es realitza a l'emparedat de l'establert al Reglament General de Protecció de dades UR 2016/679 i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i per la Llei 1/1982 de protecció civil dels drets fonamentals a l'honor, intimitat personal, familiar i a la pròpia imatge. L'esmentada cessió es fa únicament temporalment a fi de dur a terme la prestació del servei, tal com s'estableix en el contracte de servei signant per l'empresa.

Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones.

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

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

5.1.4.5.- En relació a la qualitat del servei

L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures necessàries per tal de garantir la detecció i correcció d'incidències o deficiències i permeti la millora continua orientada cap a un nivell de qualitat òptim.

Els estàndards de qualitat exigits a l'adjudicatari pel que fa a l'atenció, són:

- Contactar amb l'usuari com a màxim en 72 hores a partir de la recepció de la sol·licitud.
- Iniciar el servei abans de 5 dies laborables a partir de la recepció de la sol·licitud.
- En casos urgents, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores, a partir de la recepció de la comanda. Es podrà acordar amb l'adjudicatari l'inici dels serveis en un termini inferior quan hi hagi una situació excepcional que ho requereixi. Abans de començar un nou servei, per procediment normal, la persona rebrà la visita conjunta de la coordinadora tècnica i la treballadora d'atenció directa.
- Abans de començar el servei es signarà el contracte i es lliurarà una còpia a l'usuari.
- En un màxim de 7 dies des de la signatura de contracte s'haurà enviat una còpia a la Cap de serveis socials bàsics.
- En un màxim de 15 dies un cop iniciat el servei, el/la coordinador/a tècnica/a, contactarà amb l'usuari i amb la treballadora per valor l'adaptació del servei a les seves necessitats i expectatives.
- Cap usuari, amb servei a horari regular, tindrà més de 3 canvis de professional d'atenció en un mes.
- La rotació mensual de la plantilla no serà superior al 4%.
- El percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte el temps de servei programat no serà superior al 2% dels serveis d'un mes.
- Les persones amb major grau de complexitat han rebut una visita domiciliària cada trimestre per part de la coordinadora.
- Les persones amb menor grau de complexitat han rebut a l'any almenys una visita domiciliària per part de la coordinadora.
- S'han realitzat com a mínim una reunió trimestral de coordinació amb cada un dels tècnics de referència.
- La coordinadora tècnica ha programat i realitzat una reunió trimestral de coordinació i supervisió de grup amb les treballadores d'atenció directa.
- La comunicació d'incidències del servei s'ha realitzat de forma immediata en els casos d'incidència greu (accident substancial que no es localitza a la família, conflictes amb família i usuari amb risc per la treballadora, no obertura de la porta de porta amb sospita de risc per la persona usuària, etc.)
- La comunicació d'incidències no greus vinculades a l'usuari i la prestació del servei s'ha de realitzar en les 48 hores després d'haver-se produït.
- Es donarà resposta a la totalitat de queixes i suggeriments de l'usuari, formalitzades per escrit, en un termini màxim de 7 dies.

- S'ha d'informar a l'ajuntament semestralment de la tipologia de queixes i actuacions realitzades.
- S'han de realitzar reunions mensuals de coordinació de gestió amb presentació prèvia de quadre d'indicadors proposats.
- Hi ha d'haver un coordinador/a tècnica per cada 100 serveis.

L'empresa ha de comptar amb uns protocols bàsics:

- Protocol d'inici de prestació de servei.
- Protocol d'assignació i seguiment de cas.
- Protocol de gestió de queixes i suggeriments.
- Protocol de comunicació d'incidències.
- Protocol de custòdia de claus.
- Protocol de no obertura de portes.
- Protocol de detecció, comunicació i intervenció de situacions de risc per al professional d'atenció directa.

I, protocols específics, com:

- Protocol d'atenció socioeducativa d'acompanyament de la llar.
- Recolzament en la higiene i cura personal de l'usuari/a
- Cura i control de l'alimentació.
- Cura de la salut i control de la medicació.
- Mobilització i transferències dintre de la llar.
- Manteniment de l'ordre i la neteja de la llar.
- Neteja i ordre quotidià de l'habitació.
- Gestió de petites compres.
- Altres (..)

5.1.4.6.- Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

- L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament de Cambrils en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que pugi realitzar l'empresa contractada.
- L'ajuntament haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

5.2.- Obligacions de l'Ajuntament de Cambrils

L'Ajuntament de Cambrils, sense perjudici de les obligacions recollides en els Plecs de clàusules administratives i tècniques reguladores del contracte, o les que resultin d'allò previst en la legislació vigent, ostenta les potestats següents:

- El control pressupostari i la liquidació mensual de les factures.
- Establiment i aplicació de preus públics.
- Dictar ordres i instruccions per garantir el correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei. Per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dissenyar i desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos, i per l'assignació de serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Ordenar la modificació dels indicadors de gestió.
- Facilitar a l'empresa adjudicatària tota la informació i documentació necessària d'acord als procediments establerts, previ a l'inici del servei.
- Exercir la representació externa del servei, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones públiques o privades i mitjans de comunicació.

L'Ajuntament de Cambrils es compromet a:

- Garantir l'autonomia de la gestió dins dels marges fixats en els Plecs de Clàusules.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada cas, que pugi ser objecte de mesures preventives, especialment en cas de malaltia infeccioses i contagioses, malaltia mental i drogodependència.
- Informar de qualsevol canvi o modificació en els circuits i procediments de treball que afectin a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària.
- Pagar a l'empresa adjudicatària els serveis prestats, dins dels terminis fixats per la llei.

SISENA. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE. TRASPÀS

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

L'execució del contracte s'iniciarà l'1 de gener de 2025, o en el seu cas en la data que es fixi en la formalització del contracte.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un termini màxim de 8 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei.

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

- Efectuar un traspàs de casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació. Com a mínim haurà de:
 - o Traspassar tots els continguts dels expedients d'usuari: sol·licitud, incidències, informes de seguiment, etc.
 - o Traspassar per separat la programació de servei de tots els usuaris de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
 - o Tornar a l'ajuntament totes les dades relatives a antics usuaris del servei i altre documentació relativa a la prestació del servei que no sigui operativa pel funcionament del servei, i per tant no hagi estat traslladada a nova empresa adjudicatària.

L'adjudicatari entrat i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema, garantit en tot moment la prestació del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el contracte.