



Codi de verificació	 3C16305X07652D5F0ODB
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 27376/2024	Document: 262260/2024

PLEC DE CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Primer. Objecte

1.1. Definició

El servei d'atenció domiciliària (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili de la persona o en el seu entorn, oferint una atenció integral a persones i/o unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià. Els serveis d'atenció domiciliària subjectes a aquest contracte comprenen el Servei d'atenció personal i el Servei de neteja. Els serveis poden ser prestats de forma conjunta o separada, segons les necessitats de les persones.

1.2. Principis bàsics

Com a servei centrat en la persona, el SAD de l'Ajuntament de Sant Cugat 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 (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili, i la **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**. Es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'**equitat** en el tracte a les persones ateses.
- La **participació**. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La coresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn, amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccionals és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, i la **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**, la densitat de persones usuàries que hi ha a Sant Cugat i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei.
- La **qualitat del servei** entesa com a un procés de millora continua.



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

1.3. Objectius

La finalitat del servei és proporcionar una millor qualitat de vida a la ciutadania del municipi, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, per a:

- 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 persones i/o famílies amb dificultats per afrontar les responsabilitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament de les capacitats personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- 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.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual tot promovent la seva participació.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de fragilitat.
- Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplictat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

1.4. Població destinatària

- 1.4.1. Persones i/o unitats de convivència que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de dependència i/o manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar. Especialment persones que:
 - Viuen soles i no tenen suport social i/o familiar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.
 - Viuen amb altres persones que necessiten suport per atendre les seves necessitats bàsiques.
- 1.4.2. Persones i/o famílies en situació de risc social per:
 - Manca de capacitat o hàbits per l'autocura.
 - Manca de capacitat o hàbits per a l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

1.5. Tipologia de servei:

Cal diferenciar dos tipus d'atencions:

1. Serveis que donen suport a persones en situació de dependència reconeguda legalment per la Llei 39/2006 de Promoció de l' Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de dependència (LAPAD), anomenats **SAD dependència**
2. Serveis que donen un suport socioeducatiu o un suport a persones en situació de risc, fragilitat o vulnerabilitat temporal, anomenats **SAD social**.

1.6. Modalitat de serveis i tasques

1.6.1. Servei d'atenció personal.

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores, i de forma complementària de tipus preventiu.

Tasques assistencials

- Higiene Personal
 - Higiene corporal complet
 - Rentat de parts corporals
 - Rentat de cap
 - Aplicació de cremes / Afaitar només amb màquina d'afaitar
 - Suport en vestir-se / canvi de roba
- Transferències dins de la llar
 - Llevar i enllitar
 - Caminar i asseure's
 - Suport a transferències / mobilitzacions / canvis posturals en situacions de dependència
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització si la persona ho requereix (grues, cadires de rodes, cadires de bany,...)
- Cura i control de l'alimentació
 - Organització i supervisió d'àpats
 - Preparació i cuinat d'aliments
 - Compra d'aliments bàsics per la persona usuària
 - Ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari
- Activitats d'estimulació cognitiva en el domicili.
- Cura de la salut i control de l'alimentació
 - Control de la medicació
 - Administració de la medicació (seguint pauta mèdica)
 - Realització de petites cures sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari
 - Seguiment mèdic
 - Supervisió del control de nivell de glicèmia (no implica acció de punció)
- Suport a les persones cuidadores no professionals
 - Suport i acompanyament emocional
 - Instrucció de tècniques de cura



- Suplint a la persona cuidadora per proporcionar descans o per participar a alguna activitat.
- Activitats relacionades amb l'ajut a la llar
 - Fer gestions i compres per la persona usuària
 - Organització i administració de la llar
 - Organització de les tasques domèstiques.
 - Organització de compres.
 - Supervisió de l'economia domèstica.
 - Suport a la persona usuària el l'ordre de la llar
 - Suport en l'organització quotidiana de l'habitatge (endreçar, organitzar espais, manteniment de la neteja, retirada de les escombraries domèstiques...)
 - Manteniment i cura de la roba (rentat, estendre, planxat i repàs de la roba de la llar)
 - Altres (organització de la documentació, organització d'armaris, despenjar cortines,...)
- Acompanyaments fora de la llar
 - Acompanyaments mèdics quan no és possible des de la xarxa familiar i social
 - Acompanyament per a la realització de la compra
 - Acompanyaments a la realització de gestions
 - Acompanyament a l'exterior per facilitar la vinculació a activitats comunitàries i veïnals, per tal d'evitar situacions de solitud i aïllament.

Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades d'atenció personal higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc. ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple: deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en el mateix domicili

Tasques educatives i socialitzadores

- Recuperació i/o adquisició d'hàbits de la vida quotidiana i de relació amb els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i acompanyament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o en situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Facilitar pautes d'hàbits saludables, de nutrició, d'autoconeixement del propi estat de salut i d'atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic tant pels canvis posturals, com en la utilització d'instruments i dispositius tecnològics tant a la persona usuària com en el seu entorn cuidador.
- Tasques educatives amb la persona cuidadora familiar per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.
- Acompanyament fora de la llar per participar en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social amb l'objectiu de reforçar les capacitats personals, promoció social i reforçar les xarxes relacionals

- Aprenentatge en les gestions (mèdiques, administratives,...)
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats, estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària

Tasques preventives

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure de forma complementària tasques preventives d'observació de la situació i de seguiment de l'estat de la persona usuària i el seu entorn, sempre que sigui possible. Aquestes tasques inclouen:

- Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària.
- Detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Altres tasques identificades dins del pla de treball pels referents de Serveis Socials

Les **principals situacions i conductes de risc**, dins i fora del domicili, a observar i detectar són:

- Desorientació espacial i temporal.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
- Mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura i autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents dels Serveis Socials.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona atesa.

Altres funcions o tasques de caràcter assistencial i/o educatiu que es puguin determinar des dels Serveis Socials Municipals

Tasques excloses

S'exclouen expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que ha servit de base per a l'aprovació del servei d'ajuda a domicili.
- Les funcions i tasques de caràcter, exclusivament, sanitari que requereixin una especialització.

- Neteja d'espais comunitaris i jardins
- 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.

1.6.2. Servei de neteja domiciliària

Compren les següents tasques:

- Neteja del bany i de la cuina
- Neteja dels vidres del domicili
- Neteja dels alts dels armaris i llums
- Escombrar i fregar el terra
- Treure la pols
- Netejar persianes i cortines
- Neteja dels espais exteriors, només balcons i galeries (no es fa neteja de jardins, ni de patis, ni de porxos ni d'escapes comunitàries).
- Retirada de les escombraries domèstiques del dia a dia, de la persona usuària
- Cura de la roba: rentar i planxar

La persona usuària del servei haurà de disposar i aniran al seu càrrec, els estris i productes necessaris per la realització de les tasques de neteja.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

2.1. Organització del servei

En l'organització del servei s'estableixen diferents fases:

2.1.1. Accés al servei i prescripció del servei

- És responsabilitat dels Serveis socials la planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos a la normativa que els reguli
- És responsabilitat dels Serveis Socials municipal, la recepció de la demanda, la valoració i la prescripció del servei, així com el plantejament general del pla de treball.
- És competència dels Serveis socials comunicar a l'empresa proveïdora a través d'un document d'alta la informació rellevant necessària per la planificació del servei: dades personals, tasques, nombre d'hores mensuals assignades, horari preferent pel servei, perfil de la PAD (si és necessari), la necessitat de vehicle per la realització del servei i el tipus de seguiment.
- La professional de referència dels Serveis socials, haurà d'informar a la persona usuària i/o a la família del preu públic a abonar, si és el cas.
- En cap cas, l'empresa proveïdora podrà admetre sol·licituds de prestació dels serveis directament per part de les persones usuàries.
- L'empresa proveïdora haurà de garantir que les coordinadores tècniques dels serveis (atenció personal i/o neteja) puguin realitzar valoracions de situacions amb les referents de Serveis socials de persones usuàries que encara no s'hagi realitzat la derivació del document d'alta, per valorar si la situació es podrà atendre amb garanties. Les

valoracions es poden realitzar en espais de coordinacions, telefònica, presencial, o amb visites a domicili.

- En els casos d'infància en risc o d'alta complexitat, caldrà una coordinació prèvia de la coordinadora tècnica i la professional referent dels Serveis socials per tal de consensuar un pla de treball, els objectius, les tasques i la metodologia de treball en funció de les característiques.

2.1.2. Programació, presentació al domicili i inici del servei

2.1.2.1. Programació

- L'empresa proveïdora serà l'encarregada de la programació i la presentació del servei.
- La presentació del servei per part de l'empresa proveïdora, s'haurà de programar en un termini màxim de 5 dies laborables.
- En els casos que el servei vagi vinculat a l'assistència a una altra recurs (escola, CD...), l'horari sol·licitat és d'obligatori compliment.
- En el cas que en la sol·licitud d'alta s'expressi que en la presentació hi ha de ser present la professional referent del Serveis socials municipals, en la visita a domicili de presentació, hi serà present la professionals referent de Serveis socials, la coordinadora tècnica de l'empresa i la PAD.

2.1.2.2. Presentació al domicili

- La presentació del servei i la signatura del pacte de prestació de servei es realitzaran abans de l'inici del servei.
- La presentació es realitzarà en el domicili de la persona usuària i/o família, amb la presència, com a mínim, de la coordinadora tècnica i la PAD. En la visita domiciliària de presentació, caldrà informar de:
 - Presentació de la coordinadora tècnica referent de l'empresa adjudicatària
 - Presentació de la PAD
 - Telèfons de contacte de l'empresa, tant en horari laboral, com en horari no laboral.
 - Nombre d'hores assignades i horari de prestació del servei
 - Preu públic a satisfer per hora de servei.
 - Explicació i signatura del Pacte de prestació del servei
 - Lliurament i explicació del document de Condicions dels servei, fent especial èmfasi:
 - Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei.
 - Procediment de queixes i suggeriments.
 - Termini mínim per comunicar les absències.
 - Lliurament de documentació i explicació del sistema de control de presència
- Per poder iniciar el servei serà imprescindible haver signat el pacte de prestació entre la persona usuària, la referent de Serveis socials i/o coordinador/a tècnic/a de l'empresa proveïdora i la PAD.
- La signatura del pacte de prestació, llevat que els Serveis socials bàsics municipals manifestin el contrari, sempre aniran a càrrec de l'empresa proveïdora.

- En casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del pacte, què s'haurà de fer en el termini màxim de quinze dies.

2.1.2.3. Inici i realització del servei

- Els serveis valorats com a ordinaris s'han d'iniciar en el termini màxim de 7 dies naturals des de la sol·licitud dels serveis.
- En situacions valorades com urgents, el termini màxim per iniciar els serveis és de 24h, i en les situacions valorades com a prioritàries, el termini màxim per iniciar el servei és de 72 h.
- L'empresa proveïdora, en el termini màxim de 15 dies, haurà de realitzar un seguiment del servei iniciat amb la persona usuària per tal d'explorar el grau de satisfacció i per resoldre possibles dubtes que puguin haver sorgit i fer-ne retorn als Serveis socials.

2.1.3. Horari de prestació del servei

2.1.3.1. Serveis d'atenció personal

- La franja horària ordinària en que cal garantir amb caràcter general el servei efectiu serà, de **dilluns a dissabtes, de 7h a 22h**.
- Es considerarà horari nocturn els serveis que es realitzin entre les 22,01 hores i les 6,59 hores.
- Les hores festives seran les que es realitzin, diumenges i festius, segons calendari de dies laborables i festius de Sant Cugat del Vallès.
- Des de Serveis socials, s'indicarà a l'empresa proveïdora l'horari preferent tenint en compte les necessitats de les persones sol·licitants, i la valoració de les professionals referents.
- Els horaris tancats (quan no és possible una proposta d'horari alternatiu) només es podran proposar quan sigui necessari per l'atenció a infants, quan l'horari estigui vinculat a l'assistència a un altre recurs, o quan el servei depengui de la presència a la llar d'algun membre de la família.
- S'estableixen marges de franges horàries en els serveis que s'hagin de realitzar les següents tasques de suport a les persones::
 - o Llevar a la persona 8h - 11h
 - o Ajudar a dinar: 13h - 15h
 - o Ajudar a sopar: 19h – 21h
 - o Enllitar a la persona: 20h – 22h

2.1.3.2. Servei de neteja domiciliària

- La franja horària ordinària per garantir el servei serà de **dilluns a divendres de les 8h a 20 hores**.
- El màxim d'hores mensuals del servei de neteja serà les equivalents a 2 hores setmanals per persona usuària, en paquets mínims de dues hores consecutives.

2.1.4. Unitat de mesura dels serveis

- La unitat de mesura dels serveis a efectes d'assignació de servei i de facturació, serà d'1h de presència efectiva al domicili i a partir de la primera hora/dia, es podrà incrementar en fraccions d'1/4 d'hora. Excepcionalment, es podrà prestar serveis d'atenció personal de 30 minuts (que seran facturats com a hora de servei) o la persona usuària podrà ser atesa per dues PAD alhora. Aquests serveis no podran superar el 2% de les hores de servei.
- S'entén com a hora de servei el temps efectivament prestat a la persona usuària del servei, que inclou els costos de planificació, gestió, formació, coordinació, supervisió, desplaçaments i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.
- El temps dels desplaçaments entre serveis anirà a càrrec de l'empresa proveïdora. L'empresa proveïdora haurà de garantir que les PAD disposin del temps de desplaçament necessari entre els serveis, calculat per les característiques del municipi, en un mitjana de temps de 15 minuts per servei. La programació dels serveis i l'adscripció del personal haurà d'organitzar-se de manera que el temps de desplaçament entre serveis sigui el menor possible.
- La unitat bàsica funcional dels serveis de neteja serà d'un mínim de dues hores d'efectiva presència al domicili.

2.1.5. Seguiment i coordinació del servei

2.1.5.1. Realització del servei

L'empresa proveïdora organitzarà i garantirà el servei, d'acord amb els criteris establerts en la prescripció i el pacte de prestació. Les professionals d'atenció directa (PAD) desenvoluparan les tasques segons els acords establerts entre la persona usuària i Serveis socials.

2.1.5.2. Protocols de seguiments

- L'Ajuntament de Sant Cugat és el responsable de revisar i validar els protocols que presenti l'empresa per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
- Es defineixen tres modalitats de seguiment dels casos atesos, en funció de la seva complexitat i la necessitat de control de la seva evolució: seguiment ordinari, seguiment de SAD socioeducatius i seguiment de persones amb vulnerabilitat social.
- L'empresa haurà de realitzar el seguiment dels casos atesos en funció de les diferents modalitats:

Servei	Seguiment mínim
SAD ordinaris	Seguiment quadrimestral Mínim una visita a domicili anual A demanda de la referent de Serveis socials

SAD socioeducatiu	Informació de l'evolució setmanal A demanda de la referent de Serveis socials
SAD vulnerables	Informació mensual A demanda de la referent de Serveis socials

- En el moment de realitzar la sol·licitud d'un servei, s'establirà si la persona sol·licitant es troba en una situació de risc o vulnerabilitat social, i si precisa d'un seguiment específic. Tot i així, la inclusió d'una persona en aquest tipus de seguiment pot realitzar-se en qualsevol moment de la intervenció, tant a proposta de Serveis socials com de l'empresa proveïdora.

2.1.5.3. Comunicació i resolució d'incidències

- Serà obligatori per part de l'empresa proveïdora comunicar als Serveis socials de qualsevol alteració, conflicte i incidència que es produeixi en el desenvolupament dels serveis. Les incidències urgents caldrà comunicar-les d'immediat, mentre que les ordinàries en el termini màxim de 24h. Els Serveis socials determinaran quins situacions es consideren urgents i quines ordinàries.
- En cas que les persones usuàries realitzin queixes, suggeriments o reclamacions, des de l'empresa proveïdora s'iniciaran els seus protocols de tractament específic de queixes i informaran als Serveis socials.
- L'empresa proveïdora disposarà d'una aplicació informàtica de gestió que contindrà tota la informació relativa al seguiment de cadascun dels casos, així com qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi durant el desenvolupament del servei. L'accés i consulta a l'aplicació per part de Serveis socials ha de ser suficient, per tal que es tingui coneixement de les situacions ordinàries.
- L'empresa proveïdora enviarà un llistat setmanal amb les incidències en els serveis actius o aquells que han causat baixa aquella setmana.

2.1.5.4. Modificacions i anul·lacions en el serveis

- En les modificacions i anul·lacions comunicades del servei que no impliquin un canvi en el còmput total d'hores assignades a la persona usuària (hores mensuals), l'empresa proveïdora mirarà de canviar i/o ajustar l'horari del servei i poder prestar-lo.
- L'empresa proveïdora haurà d'informar i advertir a la persona usuària que el servei anul·lat amb un termini inferior a 48 h es considerarà un servei prestat a tots els efectes i comportarà el pagament del preu públic, cas que la persona usuària n'estigui obligada.
- L'empresa proveïdora podrà presentar als Serveis socials propostes de modificació d'intensitats del servei si detecta canvis en les circumstàncies de la persona que així ho requereixin.

2.1.5.5. Interrupcions i baixes dels serveis

Es diferencien tres tipus d'interrupcions de serveis:

- Interrupció de servei: Fins a 10 dies naturals. Suposen la reserva d'hores a fi i efecte de garantir que la persona usuària, quan retorni al domicili, disposi del mateix servei que tenia. L'empresa haurà de comunicar les interrupcions dels serveis en el termini de 24h. Aquestes hores, però són facturades per l'empresa com si fossin realitzades.
- Baixa temporal del servei: Fins a 3 mesos. Quan les interrupcions dels serveis siguin superiors a 10 dies naturals, es realitzarà la baixa temporal per ofici des de l'empresa, fet que implica que la persona usuària del servei resti en actiu, però que no existeixi reserva del servei tal com estava pactat inicialment i, per tant, no es produirà facturació per part de l'empresa. Caldrà avisar en un termini d'una setmana per sol·licitar la reactivació del servei. Aquest es restablirà amb la disponibilitat horària que existeixi en aquell moment, intentant, però mantenir l'horari inicial.
- Baixa definitiva: L'empresa haurà de comunicar les baixes dels serveis en el termini de 24h. Els serveis que superin els 3 mesos en situació de baixa temporal, seran baixa definitiva del servei.

2.1.5.6. Classificació dels serveis (SAD Social i SAD dependència)

Mensualment, des dels Serveis socials es comunicarà a l'empresa proveïdora la relació de persones usuàries del servei a qui s'ha elaborat el PIA (Pla d'Individual d'Atenció) de la LAPAD, i que inclou el SAD com a servei. Es comunicarà la data d'efecte, amb la finalitat de què des de la data d'efecte sigui considerat SAD dependència, dins de l'any en curs.

En finalitzar cada exercici, i una vegada des dels Serveis socials municipals hagin informat dels Plans d'Atenció individual (PIA) elaborats en el marc de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, dins del termini establert per la Generalitat per aquest efecte, de persones usuàries de SAD social que passen a SAD dependència amb data d'efecte durant l'any en curs, i una vegada actualitzada la informació a la base de dades, l'empresa assignada haurà d'emetre un informe en el que s'exposi la classificació final de les hores efectuades durant l'any com a SAD social i les hores efectuades com a SAD dependència.

El termini que disposa l'Ajuntament per elaborar els PIA i incloure els SAD dependència de l'any anterior, habitualment és fins el 15 de febrer l'any següent. L'empresa disposarà de 10 dies per emetre l'informe.

2.1.5.7. Mesures en cas de vaga legal

- En cas de vaga legal, l'empresa proveïdora ha de garantir uns serveis mínims i mantenir informats als Serveis socials municipals sobre les incidències i desenvolupament dels serveis.
- Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tot i així, l'empresa proveïdora, independentment de la publicació, haurà de garantir els serveis mínims del servei.
- Els serveis mínims hauran d'atendre les situacions urgents, i inajornables. L'empresa realitzarà una proposta dels serveis que consideri que haurien de formar part dels serveis mínims i els Serveis socials validaran o proposaran canvis, en base a criteris tècnics,
- L'empresa haurà d'informar directament a les persones usuàries dels serveis que es vegin afectats per la vaga.

2.2. Protocols d'actuació

L'empresa proveïdora disposarà de protocols d'actuació degudament documentats en la prestació i atenció de les persones usuàries. Haurà de disposar dels protocols bàsics que haurà de presentar en la seva proposta, com annexos, en relació a:

- Protocol d'assignació de de servei
- Protocol de presentació i inici del servei
- Protocol de seguiment de les persones usuàries
- Protocol de gestió de queixes i suggeriments
- Protocol de comunicació d'incidències
- Protocol custòdia de claus
- Protocol de no obertura de porta
- Protocol de valoració de necessitat i cessió d'ajuts tècnics
- Protocol de detecció, comunicació i intervenció de situacions de risc
- Protocol de procediment en situació de vaga
- Protocol d'atenció Covid o altres malalties infeccioses

2.3. Relació entre l'empresa proveïdora del servei i l'Ajuntament

Les relacions entre l'empresa proveïdora del servei i l'Ajuntament es formalitzaran en l'Acord de gestió delegada per la prestació del servei, i es canalitzaran a través dels Serveis socials municipals, d'acord amb les següents condicions:

2.3.1. L'empresa proveïdora i el personal que presta el servei, hauran d'eludir tot conflicte personal amb les persones usuàries, informant expressament a través dels canals de coordinació de qualsevol incident.

2.3.2. L'empresa proveïdora assumirà i donarà les ordres oportunes al seu personal amb l'objecte de cobrir les prestacions que es determinin des de Serveis socials, en els suports i documents acordats.

2.3.3. S'establiran les següents coordinacions, de forma ordinària:

Coordinació tècnica:

S'establirà una coordinació tècnica bimensual entre les coordinadores tècniques de l'empresa i la persona que designi els Serveis socials de l'Ajuntament. L'objectiu d'aquesta coordinació és el seguiment de casos, valoració d'incidències i la seva resolució, i establir protocols de millora del servei.

Aquesta coordinació no substitueix en el moment les formes de comunicació d'incidències, ni les coordinacions que calgui establir amb les professionals referents de casos concrets.

Coordinació de gestió i seguiment del contracte:

S'establirà una coordinació de gestió i seguiment de contracte trimestral. En aquesta coordinació hi participaran per part de l'empresa, com a mínim, la persona responsable de la provisió del servei i la persona responsable de la gestió del servei, i per part dels Serveis socials, la persona responsable del servei i qui aquesta designi.

L'objectiu d'aquesta coordinació és el seguiment de les condicions d'assignació pel que fa a la gestió periòdica i els compromisos tècnics generals.

Coordinació directiva i avaluació del servei:

S'establirà una coordinació anual. En aquesta coordinació hi participarà, com a mínim, la persona responsable de la provisió del servei de l'empresa assignada, i la persona responsable del servei de Serveis socials, i qui aquestes designin.

L'objectiu d'aquesta coordinació és realitzar el seguiment del servei avaluant el grau d'acompliment i resoldre possibles incidències en relació al desenvolupament de la provisió del servei.

Tot i la temporalitat ordinària establerta per les coordinacions, es podran realitzar totes aquelles coordinacions que per diverses circumstàncies siguin necessàries.

L'empresa proveïdora haurà de garantir la coordinació de les PAD i les coordinadores tècniques amb altres serveis per facilitar els seguiments en els casos, sempre que ho indiquin des de Serveis socials. Alguns dels serveis amb qui es podran establir coordinacions són: CAP de salut, EAIA, DAPSI, etcètera.

2.4. Mitjans materials i informàtics

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

2.4.1. Local

L'empresa proveïdora, en el termini de tres mesos des de la signatura del contracte, haurà de disposar d'un local dins del terme municipal de Sant Cugat en una ubicació cèntrica i de fàcil accés. Aquest local serà on estaran ubicades les coordinadores tècniques i les coordinadores de gestió per a la gestió del servei i per realitzar les reunions de coordinació amb els /les professionals d'atenció directa que escaiguin.

2.4.2. Telèfon d'atenció a les persones usuàries

L'empresa disposarà en tot l'horari d'atenció (ordinari, nocturn i festiu) d'un telèfon gratuït de contacte per tal que un/a tècnic/a de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis.

2.4.3. Correu electrònic d'atenció a les persones usuàries

L'empresa disposarà d'una adreça de correu electrònic per facilitar a les persones usuàries i/o famílies la comunicació d'incidències.

2.4.4. Sistema de control de presència

L'empresa disposarà d'un sistema de control de la prestació del servei, on consti, almenys, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització, i el nom i cognoms de la PAD corresponent i les dades de la persona atesa. L'empresa haurà de facilitar a l'Ajuntament l'accés a l'aplicació en temps real.

2.4.5. Dispositius mòbils per a tots/es els/les PAD

Tots i totes les PAD hauran de disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti, rebre i realitzar trucades telefòniques per poder fer les gestions imprescindibles per a garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària (visites mèdiques, avisos a recursos, trucada a Serveis socials,), així com la realització de videotrucades per garantir la realització de les coordinacions, en cas que no sigui possible fer-les de forma presencial.

2.4.6. Vehicles

Per garantir el correcte funcionament del servei, i degut a les característiques del municipi de Sant Cugat, en determinats barris és indispensable la utilització de vehicle per a la realització del servei de forma efectiva.

L'empresa proveïdora posarà a disposició del servei, un a mínim 9 vehicles inicials i caldrà anar ampliant a mesura que sigui necessari l'atenció a persones dels districtes del municipi, en funció al número d'hores de servei i seguint la ràtio d'un vehicle per cada 850 hores facturades.

Els vehicles hauran de complir els requisits establerts per a la circulació de vehicles a les zones de baixa emissió, establertes pel municipi de Sant Cugat del Vallès, segons la normativa i durant tota l'execució del contracte.

Tots els vehicles destinats al servei municipals aniran retolats i pintats segons les indicacions fixades per l'Ajuntament, el cost de la identificació anirà a càrrec de l'empresa proveïdora.

Els vehicles destinats als serveis municipals en cap cas, han d'estar destinats a traslladar persones usuàries. Tot acompanyament a la persona usuària s'haurà d'efectuar a peu o en transport públic (bus, tren o taxi). El cost serà assumit per la persona usuària. En els acompanyaments puntuals, el cost dels bitllets de transport públic de la PAD aniran a càrrec de l'empresa. El cost dels desplaçaments dels acompanyaments que formin part de serveis ordinaris aniran a càrrec de la persona usuària, o en darrera instància de l'Ajuntament.

En el cas que per motius de salut la persona no pugui utilitzar el transport públic pels desplaçaments als centres sanitaris, caldrà gestionar amb els serveis de salut el desplaçament amb transport sanitari per poder realitzar l'acompanyament.

2.4.7. Material fungible

L'empresa proveïdora haurà de facilitar el material fungible necessari per a la prestació del servei: guants d'un sol ús, bates, esclops, mascaretes i altres, si és el cas. Els uniformes hauran de tenir l'acreditació com a servei municipal, segons indicacions fixades per l'Ajuntament. La incorporació de l'acreditació anirà a càrrec de l'empresa assignada.

L'empresa proveïdora, haurà de proporcionar a les PAD els equips de protecció individual (EPI) necessaris i determinats per les autoritats sanitàries, en cas de situació d'alarma sanitària o pandèmia. Aquest material anirà a compte de l'empresa assignada.

Especialment estarà obligada a aportar aquells mitjans que especifiqui la Llei de Riscos laborals.

Tant en la documentació, com en els mitjans (bates, etc) que s'utilitzin per a la prestació del servei s'utilitzarà sempre la capçalera oficial de l'Ajuntament (escut identificatiu) figurant en un marge la identificació de l'empresa proveïdora del servei. Els cost que es derivi del material anirà a càrrec de l'empresa proveïdora.

2.4.8. Ajuts tècnics

L'empresa proveïdora haurà de disposar d'ajuts tècnics per cedir-los a les persones usuàries, que des del Serveis socials valorin necessaris, com a suport en la seva atenció.

Els ajuts tècnics mínims que ha de disposar són:

- 10 grues
- 5 llits articulats + matalassos
- 4 matalassos antiescares

Els ajuts tècnics que l'empresa posi a disposició del servei no podran tenir una antiguitat superior a 2 anys.

L'empresa proveïdora haurà de fer-se càrrec del transport de les ajudes tècniques fins al domicili de la persona usuària, així com de la retirada, el manteniment, higienització i ús adequat.

2.4.9. Software de gestió

L'empresa proveïdora haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.

El software de gestió de l'empresa proveïdora haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat
- Objectius de treball
- Registres del seguiment del cas (incidències, coordinacions, altres qüestions rellevants)
- Registre de trucades o visites a domicili per part del/la coordinador/a tècnic/a
- Professionals PAD assignats, i l'històric de canvi de professionals
- Programació de tasques
- Quadrants d'horaris
- Control de presència
- Queixes i reclamacions
- Consultes agregades i extracció d'informes

L'empresa proveïdora haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal designat per Serveis socials, amb la finalitat de:

- Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries
- Verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

L'empresa proveïdora haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Formació per utilitzar l'aplicació al personal designat per Serveis socials.
- La gestió de permisos d'accés.

L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès disposa de l'aplicació informàtica GESPIA que s'utilitza per la gestió del servei municipal. Des de l'Ajuntament s'està treballant per que sigui possible la connexió entre el GESPIA i el Software de l'empresa. En el moment que sigui possible, l'empresa proveïdora haurà de connectar-s'hi, assumint els costos de la connexió. L'enllaç entre l'aplicació informàtica GESPIA i el software de l'empresa haurà de facilitar el compartir dades de les persones usuàries, mesures i programacions, així com el trasllat dels documents relacionats amb els processos (alta, modificacions, baixes, etc).

La informació relacionada amb els expedients que hagi de ser emmagatzemada en les dues aplicacions, haurà d'estar sincronitzada en tot moment en ambdues bases de dades. Aquesta coherència de dades entre les dues bases de dades serà responsabilitat de l'empresa proveïdora del servei.

2.5 Mitjans personals

2.5.1. Obligacions generals

Serà obligatòria la subrogació del personal existent en el moment de l'acord de la provisió del servei de l'actual entitat contractant.

L'empresa proveïdora disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat estipulats en el contracte, i anirà incrementant el personal en cas d'ampliació del servei.

En cap cas, el personal de l'empresa proveïdora tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. Els/les treballadors/es no es consideraran personal municipal i no generaran cap tipus de dret front l'Ajuntament.

2.5.2. Substitucions

L'empresa proveïdora procurarà que existeixi estabilitat en el personal, i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances, o altres eventualitats (indisposicions, permisos, incapacitats permanents, permisos de maternitat, etc.)

En cas d'absència de la professional del servei (per baixa mèdica o d'altres..) el termini per efectuar la substitució serà de 24 hores.

Quan es produeixi una substitució, l'empresa facilitarà al professional substituït la informació necessària del cas, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, que permeti que el servei es continuï prestant sense pèrdua de qualitat.

Per tal de minimitzar els efectes de canvis de professionals, l'empresa proveïdora del servei, en el moment d'assignar un servei, haurà de assignar-li una PAD referent i una PAD co-referent, que serà qui l'atendrà en el cas que la PAD referent no estigui disponible per prestar el servei.

2.5.3. Identificació

L'empresa proveïdora facilitarà al seu personal una targeta identificativa, amb fotografia, per acreditar davant les persones usuàries, i terceres persones, el nom i cognoms, la categoria i que presten serveis per l'empresa que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Tot el material d'identificació i de difusió requerirà el vistiplau municipal.

2.5.4. Personal necessari

2.5.4.1. Treballadors/es d'atenció personal

Els /les treballadors/es d'atenció personal realitzaran les tasques definides per la prescripció realitzada des de Serveis socials.

En cap cas podran realitzar tasques sanitàries que precisin de titulació acadèmica de la branca sanitària.

En cap cas podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que estiguin atenent a nivell municipal.

Podem distingir tres perfils professionals en funció a qui va adreçada l'atenció:

Treballador/es d'atenció directe a gent gran

Els /les treballadors/es d'atenció personal a gent gran hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig com a tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o el d'auxiliar de geriatría.

Treballadores d'atenció personal per persones adultes i persones amb discapacitat o dependència

Els /les treballadors/es d'atenció personal a persones adultes i persones amb discapacitat o dependència hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig com a tècnic/a en atenció sociosanitària o, el d'auxiliar d'ajuda a domicili.

Treballadors/es d'atenció directe adreçades a famílies amb infants i persones amb discapacitat que requereixin una intervenció socioeducativa

Els /les treballadors/es d'atenció personal a famílies amb infants i a persones amb discapacitat que requereixin una intervenció socioeducativa hauran d'estar en possessió de la titulació de Cicle de grau superior en Integració social.

2.5.4.2. Auxiliars de la llar

Els/les auxiliars de la llar realitzaran les tasques de neteja i manteniment que s'hagin prescrit, en cada cas.

Els/les auxiliars de la llar hauran d'estar en possessió de certificat escolar, o equivalent. També serà necessari que tinguin una preparació específica per poder prestar el servei amb qualitat, tenint en compte les característiques de la població beneficiària.

2.5.4.3. Coordinadors/es tècnics/ques

Els/les coordinadors/es tècnics/ques hauran de disposar de la diplomatura o grau universitari en treball social o educació social.

Son les referents en la gestió dels serveis i acompliran les següents funcions:

- Responsable de les altes dels serveis. Planificació inicial del servei i coordinació amb la professional d'atenció directa que el farà.
- Realitza les VD de presentació de la PAD i la signatura del pacte de prestació dels serveis,
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei i la seva resolució tècnica.
- Realitzar coordinacions amb les referents de servei socials
- Realitzar la coordinació tècnica del servei tant grupals com individuals amb les professionals d'atenció directa i facilita suport tècnic.
- Realitzar coordinacions amb els/les referents de Serveis socials, si és el cas.
- Realitzar les VD i trucades de seguiment a les persones.
- Avaluar i controlar els serveis prestats
- Presentar un informe mensual de seguiment dels serveis vulnerables
- Els/les coordinadors/es tècnics/ques no realitzaran funcions de coordinador/a de gestió.
- Realitzar proposta de modificació del servei si es detecta alguna necessitat que així ho requereixi.
- Comunicar a serveis socials bàsics les baixes de serveis en 24 hores, com a màxim
- Detecció en els domicilis de les persones usuàries, de barreres arquitectòniques i de les necessitats d'ajuts tècnics.

La ràtio establert per les coordinadores tècniques, tant d'atenció personal, com de neteja és d'1 per cada 125 persones usuàries seguint la següent escala:

Nombre de persones usuàries	Personal de coordinació
Fins a 250	2 coordinadors/es a jornada completa
De 251 a 325	2 coordinadors/es a jornada completa i 1 a mitja jornada
De 326 a 375	3 coordinadors/es a jornada completa
De 376 a 450	3 coordinadors/es a jornada completa i 1 a mitja jornada
De 451 a 500	4 coordinadors/es a jornada completa

I així, successivament.

Es comptabilitzaran com a persones usuàries tant les persones usuàries amb serveis actius, com els serveis en situació de baixa temporal inferior a 1 mes.

El personal de coordinació tècnica haurà de ser substituït en les incapacitats laborals, quan es perllongui en més de 8 dies naturals.

2.5.4.4. Coordinador/a de gestió

El/la coordinador/a de gestió haurà de disposar d'un cicle formatiu de grau mitjà i d'experiència provada en la realització de les funcions a desenvolupar.

La coordinador/a de gestió s'encarrega de les tasques més administratives, com:

- Facturació
- Justificacions, registres i actualitzacions dels moviments i de les incidències en la planificació dels serveis.
- Documentació i gestió de la part de recursos humans
- Gestió de la borsa de treball
- Garantir la cobertura de les absències de personal, gestionar les urgències, i canalitzar les incidències.
- Informar als Serveis socials de tots els canvis realitzats amb el personal en relació a vacances, suplències i baixes, així com dels serveis coberts i no coberts.
- Organitzar els horaris i desplaçaments de les PAD
- Control de presència de les PAD

La ràtio establert pels/ per les coordinadors/es de gestió serà de 1 per cada 200 persones usuàries. Es comptabilitzaran com a persones usuàries tant les persones usuàries amb serveis actius, com els serveis en situació de baixa temporal inferior a 1 mes.

2.5.4.5 Terapeuta ocupacional

L'empresa proveïdora comptarà professionals de la teràpia ocupacional que hauran de disposar de la titulació acadèmica de diplomat o graduat en teràpia ocupacional. La ràtio s'estableix en 1 per cada 400 persones usuàries.

Realitzaran les següents funcions:

- Avaluar les necessitats en relació a les capacitats individuals i ambientals de les persones usuàries, en especial les relacionades amb les activitats de la vida diària, a petició de les coordinadores tècniques o de les referents de serveis socials. .
- Donar suport a les professionals d'atenció directa i a les coordinadores tècniques.
- Orientar sobre l'atenció i el seguiment més adient per al a persona , així com sobre l'adaptació més adequada de l'entorn i l'ús d'ajudes tècniques.
- Dissenyar programes d'intervenció que millorin l'autonomia de les persones.

2.5.5. Formació del personal

- Correspon a l'empresa proveïdora les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i amb qualitat.
- L'empresa proveïdora haurà de comunicar anualment a l'Ajuntament els plans de formació previstos adreçats al reciclatge i a la formació contínua dels professional, i acreditar l'acompliment de les propostes.

- L'empresa ha de garantir un mínim de 20 hores anuals d'acció formativa al personal. L'acreditació de la formació s'incorporarà a la memòria anual, que l'entitat està obligada a presentar.
- Els plans de formació han d'incloure formació específica sobre maltractaments i descurança a gent gran, violència de gènere, intervenció socioeducativa, salut mental, addiccions i atenció a persones amb discapacitat i/o dependència. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge tan d'habilitats, com de capacitat.
- Cal garantir l'assistència de les treballadores a les accions formatives, incorporant suplències en els serveis, si és el cas.
- L'empresa presentarà la planificació anual de les sessions de coordinació de les PAD i les coordinadores tècniques, individuals i grupals.
- L'empresa comunicarà a Serveis socials la proposta d'alumnes de pràctiques de les escoles de formació que intervinguin en la formació dels professionals del Servei d'Atenció domiciliària, per tal que Serveis socials en doni el vist i plau.

2.6. Qualitat del servei

2.6.1. Pla de Qualitat

L'empresa proveïdora disposarà d'un Pla de Qualitat documentat que ha de garantir la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora orientada cap l'òptima prestació del servei.

2.6.2 Estàndards de qualitat

- Terminis de 5 dies naturals de l'empresa per fer el primer contacte amb la persona.
- Terminis d'inici del servei (ordinaris 7 dies naturals, prioritaris 72 hores i urgents 24 hores)
- Visites de presentació del servei amb l'assistència de la Coordinadora tècnica i la PAD del 100% dels casos.
- Trucada de seguiment dels serveis iniciats per part de la Coordinadora tècnica en el termini de 15 dies des de l'inici del servei als 100% dels casos.
- Realització del 100% dels seguiments, tal i com s'estableix als plecs.
- Comunicació dels 100% de les incidències en els terminis establerts als plecs.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments, per escrit, en un termini de 7 dies.
- Compliment al 100% de les ràtios de Coordinadores tècniques
- La rotació mensual de la plantilla no pot superar el 2%
- No haver-hi persones usuàries ateses per més de 2 professionals durant el mateix mes.
- Els serveis iniciats amb 15 minuts de retard no poden ser superiors a un 2%
- Els serveis amb durada inferior a la pactada, no poden ser superior a un 2%

2.7. Seguiment i avaluació del servei

2.7.1. Informes d'activitat mensual

L'empresa proveïdora haurà de presentar mensualment la següent documentació, així com un informe d'activitat mensual:



- Llistat de persones usuàries atesos (amb distinció d'edat, sexe i modalitat de servei) i les hores realitzades durant el mes, especificant si les persones usuàries tenen o no copagament.
- Llistat de persones usuàries que han estat altes, classificació d'ordinari, prioritari i urgent, dates de sol·licitud del servei, les dates de presentació i dates d'inici, per modalitat de servei.
- Llistat mensual de les altes, baixes, baixes temporals i reinicis de serveis, per modalitat de servei.
- Llistat mensual amb la relació de les VD i de les trucades de seguiment realitzades per part dels/les coordinadors/es tècniques de l'empresa adjudicatària.
- Informe dels serveis valorats com de risc o vulnerabilitat social
- Informe mensual del registre del sistema de control de presència, en el que consti la relació mensual de cada servei realitzat i de cada professionals d'atenció domiciliaria (PAD). Caldrà especificar:
 - Percentatge de serveis iniciats amb un retard de 15 minuts
 - Percentatge de serveis amb durada inferior a 15 minuts respecte a la durada programada.
- L'empresa aportarà, mensualment, les còpies dels butlletins de cotització a la Seguretat social.
- N° de professionals actius
- N° de professionals en situació de baixa laboral
- N° de professionals que han causat baixa a l'empresa
- Percentatge de rotació de la plantilla
- Percentatge de persones usuàries que han tingut un canvi de professional.
- Percentatge de persones usuàries que han tingut 2 canvis de professional
- Percentatge de persones usuàries que han tingut 3 canvis de professional
- N° d'incidències
- N° queixes

L'informe d'activitat mensual recollirà les dades quantitatives esmentades en els punts anteriors, així com les dades dels mesos anteriors pels mateixos conceptes, per poder-ne valorar l'evolució.

2.7.2. Memòria anual

L'entitat proveïdora presentarà abans del 28 de febrer de cada any una memòria anual d'activitat, el contingut de la qual s'acordarà a l'inici del contracte.

2.7.3. Auditoria de qualitat

Es realitzarà anualment una auditoria independent del servei que serà encarregada per l'Ajuntament a una empresa externa. Aquesta auditoria té com a objectiu avaluar la qualitat del servei i el compliment dels requisits de prestació del servei establerts als plecs, i els compromisos adquirits per l'empresa a la proposta presentada.

El cost d'aquesta auditoria anirà a càrrec de l'empresa proveïdora amb una aportació màxima del 0,2% dels cost estimat anual del contracte.

2.8 . Facturació

L'empresa proveïdora presentarà de forma mensual, abans del dia 10 del mes vençut, davant del Registre General de l'Ajuntament les factures corresponents als SAD Atenció personal social, SAD socioeducatiu i SAD de Neteja domiciliària, amb annex detallat de la facturació per persones usuàries.

No seran facturables les hores de SAD de serveis en situació de baixa temporal no comunicada que superin els 10 dies, ni els serveis en baixa temporal comunicada.

Tampoc seran facturables les hores de servei els serveis que s'hagin deixat de prestar per raó imputable a l'empresa adjudicatària.

2.9 Relació amb les persones usuàries

- L'empresa haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de Serveis socials de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès que, a tots els efectes, seran considerades usuàries del servei municipal
- L'empresa i l'equip que presta l'atenció directa haurà d'afavorir una bona relació amb la persona, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona, i mantenint el secret professional.
- L'equip d'atenció directa haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- L'empresa i el seu personal hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent.
- L'empresa haurà d'informar les persones usuàries de qualsevol canvi en el servei, ja sigui d'horari, de personal d'atenció o de tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa (tant a l'entitat adjudicatària, com als Serveis socials).
- Per poder iniciar un servei serà imprescindible la signatura d'un pacte de prestació del servei amb la persona usuària, llevat dels casos que requereixin una intervenció urgent. En aquest cas, la signatura del contracte caldrà efectuar-la com a màxim, en els 15 dies laborals següents.
- El servei dins el domicili sempre es realitzarà amb la presència de la persona usuària.
- El cost dels desplaçaments del / de la treballadora dels serveis d'acompanyament puntuals aniran a càrrec de l'empresa assignada. El cost dels acompanyaments dins els serveis ordinaris aniran a càrrec de la persona usuària, o en darrera instància des de l'Ajuntament.
- De forma extraordinària, i en situacions d'alta dependència, la persona usuària podrà autoritzar a l'empresa la cessió i la custòdia de claus, amb la conformitat de la referent del cas. L'autorització haurà de ser per escrit i signada. L'empresa proveidora serà la responsable de la custòdia de les esmentades claus.
- En cap cas es facilitarà a les persones usuàries el números de telèfons personals de les treballadores d'atenció directa.
- Les treballadores d'atenció directa, en cap cas podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que s'estiguin atenent a nivell municipal.
- Està prohibit que cap treballador/a de l'empresa assignada rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- L'empresa proveidora respondrà de les sostraccions de qualsevol material, objecte, valors o efectes de la persona usuària, en cas que hi hagi denúncia davant l'autoritat competent. L'empresa garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es puguin produir per aquets fets.

2.10. PROJECTE PILOT SAD PPROXIMITAT

2.10.1 Model SAD proximitat

L'empresa proveïdora durant el segon any de prestació del servei, haurà de presentar una proposta de projecte pilot per implementar el SAD proximitat en un dels barris de Sant Cugat. Conjuntament amb l'Ajuntament és valorar el barri més adequat per implementar el projecte pilot.

Aquesta modalitat de servei es presta mitjançant l'assignació d'un equip de professionals (Equip SAD) a un territori delimitat, amb un nombre determinat de persones usuàries ateses per l'equip.

2.10.1.1 Objectius del model de SAD proximitat

1. Millora de la qualitat del SAD, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses, assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària.

- Disminuir l'impacte negatiu dels canvis de professionals, abandonant el model d'un sol professional referent, per avançar cap a un equip de professionals multi referents.
- Planificar els serveis a domicili amb la freqüència i durada que més s'adeqüin a les necessitats possibilitant serveis més curts i/o més freqüents.
- Millorar la comunicació amb la persona usuària i el seu entorn, aprofitant la proximitat.
- Minimitzar la dependència excessiva del professional referent per part de la persona usuària.
- Flexibilitzar la prestació del servei per adaptar-la a les necessitats de la persona, evitant la concentració de serveis en determinades franges horàries que obliguen la contractació en jornades parcials.
- Garantir els traspàs d'informació i el seguiment continuat de tots els professionals des del mateix equip de SAD disminuint els efectes negatius de les substitucions.
- Millorar la resposta de les situacions sobrevingudes d'atenció mitjançant amb equips autogestionats que facilitin resposta ràpida des de la proximitat.

2. Generar ocupació estable i que respecti el drets dels /les treballadors/es.

- Promoure la contractació a jornades complertes fomentant una ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de les treballadores.
- Distribuir de manera més equitativa les càrregues de treball físiques i psicològiques entre els professionals.

3. Garantir la sostenibilitat social i econòmica del SAD.

- Disminuir els temps de desplaçament i per tant, els costos improductius associats.
- Promoure les sinèrgies amb l'entorn comunitari per evitar les duplicitats, millorar la coordinació i optimitzar els recursos, millorant l'eficàcia i l'eficiència del servei.
- Optimitzar el temps de treball de les treballadores.

2.10.1.2. Característiques SAD proximitat

El SAD de proximitat es caracteritza per la seva interrelació i inserció en un context comunitari en el que conviu, compartint les situacions a les que ha de donar resposta, amb l'acció d'altres serveis però sobretot, de la xarxa primària (familiar i social) que dona atenció de forma majoritària a les persones amb necessitats. En aquest sentit, per donar coherència a l'acció

municipal, en la modalitat de SAD de proximitat es demanarà la participació dels equips de SAD en les iniciatives que es duuguin a terme en el territori, col·laborant en el desenvolupament d'aquelles accions que permetin la relació de les persones usuàries amb l'entorn comunitari, evitar el seu aïllament i promoure noves oportunitats d'obtenir altres suports a la cura que complementin les que ofereix el propi SAD.

Els professionals del SAD s'organitzen en equips de SAD de proximitat

La realització del servei, i la personalització del servei recau en l'equip, no en una sola professional. Dins de l'equip diverses professionals coneixen el cas, el tracten i el poden atendre de forma personalitzada i de manera continuada. Els equips amb el coneixement de les persones usuàries tenen molta capacitat de fer propostes que s'adaptin a les preferències i necessitats de les persones usuàries, tant en el com fer les tasques, com en el quan fer-les (freqüència i franges horàries).

2.10.1.3. Avaluació projecte pilot SAD proximitat

L'avaluació del projecte pilot de SAD proximitat es realitzarà en el termini màxim de 2 anys des del seu inici. En funció de la valoració es plantejarà la possibilitat d'implementar-lo de forma progressiva a altres barris o a la totalitat del municipi.

Correspon a l'Ajuntament decidir l'evolució de la implementació del model SAD proximitat.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat l'acord de gestió delegada en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, que serà signada pel legal representant de l'empresa proveïdora i el responsable de l'Ajuntament.

Quart. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. L'empresa proveïdora del servei està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits al servei.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors de l'empresa proveïdora amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.

L'empresa assignada resta obligada a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:

- a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. L'empresa proveïdora tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable municipal i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.



Cinquè. Normativa aplicable

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei Municipal i de Regim local de Catalunya.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis socials.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials.
- Decret 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.
- Reglament municipal de Serveis d'Atenció social de Proximitat publicat al BOPB CVE 202410120983 en data 03/07/2024
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya