

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Identificació de l'expedient

Títol	Contracte del servei d'atenció domiciliària
Regidoria	Règim interior - Contractació
Núm. Expedient	2023/6174
Assumpte	Plec de prescripcions tècniques particulars (PPT) modificat

Índex

1	DISPOSICIONS GENERALS	3
1.1	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
1.2	DEFINICIONS	3
1.3	CONTEXT	4
1.4	FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR	4
1.5	DISTRIBUCIÓ EN LOTS	6
1.6	NORMATIVA VIGENT APLICABLE I DE REFERÈNCIA	7
1.7	EXCLUSIONS	8
1.8	INFORMACIÓ ADDICIONAL	8
1.9	EMPRESSES ADJUDICATÀRIES PREFERENTS	8
2	COMPONENTS DEL SERVEI	9
2.1	CONDICIONANTS TÈCNIQUES DEL SERVEI	9
2.2	ÀMBIT GEOGRÀFIC	9
2.3	ÀMBIT TÈCNIC	9
2.4	CESSIÓ DE DADES PER PART DE L'AJUNTAMENT	20
2.5	OPERATIVA DEL SERVEI	20
2.6	RECURSOS QUE APORTA L'AJUNTAMENT AL SERVEI	31

2.7	RESPONSABILITATS PARTICULARS DE L'AJUNTAMENT	31
2.8	RESPONSABILITATS DE LES BDS.....	35
3	REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS	36
3.1	REALITZACIÓ DEL SERVEI.....	36
3.2	SEGURETAT I SALUT	48
3.3	PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	48
3.4	CONFIDENCIALITAT I CUSTODIA DE LA INFORMACIÓ.....	48
3.5	DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	49
3.6	RESPONSABILITAT CIVIL	49
3.7	INSPECCIÓ I CONTROL.....	50
3.8	PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA.....	50
4	GESTIÓ DEL CONTRACTE	51
4.1	ORGANITZACIÓ	51
4.2	FINALITZACIÓ DEL SERVEI	52
4.3	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	54

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Document signat electrònicament

2 / 56

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Identificació de l'expedient

Títol	Contracte del servei d'atenció domiciliària
Regidoria	Règim interior - Contractació
Núm. Expedient	2023/6174
Assumpte	Plec de prescripcions tècniques particulars (PPT) modificat

1 DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques que regiran la realització de la prestació del Servei d'Atenció a Domicili (servei d'atenció a la persona i servei d'atenció a la llar) en el municipi de Tordera que es realitzarà en l'entorn habitual de les persones derivades del Servei Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament de Tordera.

1.2 DEFINICIONS

Als efectes d'aquest plec es considera:

- SAD : Servei d'Atenció a Domicili (servei d'atenció a la persona i servei d'atenció a la llar)
 - Els Serveis d'atenció a domicili* és una prestació que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i/o serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats de les persones ateses. Aquests serveis es realitzen, principalment, en el domicili de la persona i s'orienten a tenir cura de la mateixa i de la seva llar.
 - TAP: Treballador/a d'atenció a la persona
 - TAL: Treballador/a d'atenció a la llar
- SSAP : Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Tordera.
- LAPAD Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència
 - PIAS: Programa Individual d'Atenció social.

Document signat electrònicament

3 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- **BDS:** La persona beneficiaria del servei o la unitat de convivència beneficiaria del servei.

1.3 CONTEXT

☐ Sí (indicar).

☒ No.

1.4 FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR

L'objectiu general del servei és:

- Promoure la millora en la qualitat de vida de les persones, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Els objectius específics del servei són:

- Vetllar per a que les BDS tinguin cobertes les necessitats bàsiques i les necessitats relacionals, acompanyant en el desenvolupament de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària.
- Promoure l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn domiciliari i comunitari procurant potenciar les capacitats, competències i habilitats de les BDS.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal per realitzar les activitats bàsiques i instrumentals a l'entorn domèstic per garantir una qualitat de vida i autonòmica digna.
- Donar suport i orientació a persones i/o unitats de convivència que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social, o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i dificultats personals, familiars i/o socials.
- Esdevenir un element de detecció i comunicació de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions professionals.
- Prevenir situacions de crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars de les persones i/o unitats familiars.
- Acompanyar i donar suport, pel que fa a habilitats i pautes socioeducatives, a les persones cuidadores no professionals i/o a progenitors-tutors de menors de nuclis familiars que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social per prevenir situacions de risc.
- Mantenir l'entorn domiciliari en unes condicions de neteja i ordre adequades en condicions d'habitabilitat.



1.4.1 Principis que regeixen els serveis d'ajuda domiciliària

El SAD es regeix pels següents principis:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones respectant la seva privacitat i aportant seguretat i suport, proporcionat per la qualitat de la prestació.
- L'autonomia de la persona procurant que es maximitzi el seu benestar i es mantinguin i desenvolupin les seves capacitats. 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. En aquest sentit, 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 autònoms possible.
- La personalització de l'atenció en base a un bon coneixement de la situació i una actitud de respecte cap a les preferències expressades de la persona i al seu projecte de vida tot i respectant alhora el dret de les persones treballadores a no ser discriminades per raó de sexe, ètnia o procedència.
- 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.
- La confidencialitat envers la protecció de dades referents a la BDS i compromís amb el procés.
- La participació de les BDS, del cuidador principal i de la seva unitat de convivència.
- La personalització del servei.
- La professionalitat pel que fa referència a les competències tècniques i a les actituds, motivació i compromís de l'equip.

1.4.2 Persones i/o unitats de convivència destinatàries del servei

El servei d'ajuda a domicili s'adreça a:

- Persones en situació de dependència amb el grau i nivell que contempla la normativa vigent que per diferents motius es trobin en dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària. Dins d'aquest grup, s'inclou l'atenció especialitzada per part de les professionals d'atenció directa, a:
 - Persones amb autisme o altres patologies psicomotrius.
 - Persones amb problemàtica en salut mental.

- Persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social amb mancances socials, relacionals i d'autonomia que necessitin acompanyament i suport personalitzat. Dins d'aquest grup, s'inclou l'atenció especialitzada per part de les professionals d'atenció directa a:
 - Persones amb manca d'autonomia per poder realitzar les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, en especial, a aquelles persones que viuen soles o que les altres persones de la unitat de convivència no poden atendre aquestes necessitats.
 - Nuclis familiars amb menors on es detecten mancances d'habilitats parentals i/o de pautes socioeducatives que suposen situacions de risc o que la manca d'aquest acompanyament pot suposar situacions de risc greu als/les menors convivents.

1.4.3 Modalitats de prestació de servei

En funció de la situació de risc de les persones i la via d'accés a les prestacions, la prestació del SAD es configura en dues modalitats: el SAD Dependència i el SAD Social.

- **SAD Dependència**

Persones que tenen reconeguda la seva situació de dependència segons la LAPAD i realitzat el Programa Individual d'Atenció social (PIAS).

- **SAD Social**

Persones i/o unitats de convivència en situació de risc i/o risc greu:

- Amb manca d'autonomia per les activitats de la vida diària, que es troben a l'espera del reconeixement de grau de dependència.
- Amb necessitat suport socioeducatiu.
- Amb dificultats de prestar l'adequada atenció dels menors.

L'Ajuntament establirà els criteris de risc i/o risc greu, així com els criteris de priorització per a l'assignació del servei.

1.5 DISTRIBUCIÓ EN LOTS

- ☐ Sí (indicar).
- ☒ No.

La realització independent de la prestació principal compresa en l'objecte del contracte en dificultaria l'execució correcta des del punt de vista tècnic, no es considera eficient la divisió de l'objecte en lots. En concret, es considera imprescindible disposar d'una única empresa als efectes d'agilitzar, centralitzar i fer més eficient les prestacions objecte d'aquest contracte. Per aquest

Document signat electrònicament

6 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

motiu, s'entén que la divisió del contracte en lots i l'existència de diversos contractistes suposaria una dificultat logística i de coordinació afegida per al personal municipal, que podria perjudicar la correcta execució del contracte

1.6 NORMATIVA VIGENT APLICABLE I DE REFERÈNCIA

☒ Sí (indicar).

☐ No.

- Els serveis d'atenció domiciliària, en les seves diverses modalitats, formen part de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya que, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, es regula mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre.
- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència 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 seves 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, a l'art. 21.2.j esmenta l'atenció domiciliària sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària.
- La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i la adolescència en el seu article 104 enumera les mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, entre les quals es troben; l'acompanyament de l'infant o l'adolescent als centres educatius o a altres activitats, el suport psicològic o els ajuts a l'estudi i l'ajut a domicili.
- El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, que ha estat prorrogada i on consta el servei d'ajuda a domicili com a prestació garantida.
- Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització dels treballadors d'equips de protecció individual)
- Edicte de 19 de maig de 2014 d'aprovació definitiva del Reglament Municipal de Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Tordera.
- Edicte d'1 d'octubre de 2013 d'aprovació definitiva del Reglament regulador del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Tordera.

El llistat exposat assenyala únicament les principals reglamentacions que són d'aplicació a les prestacions objecte del contracte, a efectes informatius, i en cap cas és limitatiu. Caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs que s'executin.

Document signat electrònicament

7 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

1.7 EXCLUSIONS

☒ Sí (indicar).

☐ No.

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

- Neteges de caràcter extraordinari que no estiguin proposades al pla de treball.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- 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.

1.8 INFORMACIÓ ADDICIONAL

☐ Sí (indicar).

☒ No.

1.9 EMPRESES ADJUDICATÀRIES PREFERENTS

☐ Sí (indicar).

☒ No.

Signatura 1 de 1
Carlos Hidalgo Aliaga
Cap de Departament de Serveis Socials
15/10/2024

Document signat electrònicament

8 / 56

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



2 COMPONENTS DEL SERVEI

2.1 CONDICIONANTS TÈCNIQUES DEL SERVEI

☐ Sí (indicar).

☒ No.

2.2 ÀMBIT GEOGRÀFIC

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'àmbit geogràfic d'aplicació del servei el terme municipal de Tordera.

2.3 ÀMBIT TÈCNIC

2.3.1 ACTUACIONS A REALITZAR

Les activitats i/o funcions que ha d'assumir l'adjudicatària són les següents:

- Atenció a la persona
- Atenció a la llar
- Actuacions de coordinació i seguiment

2.3.1.1 Atenció a la persona

Servei de suport a persones o famílies, que es porta a terme en el domicili de la BDS i que es dirigeix fonamentalment a l'atenció personal, en la seva llar, de la persona o persones ateses, a la cura de la llar i així com l'acompanyament a la persona dins i fora del domicili per establir relacions socials, anar metge, comprar, banc etc.

Aquestes actuacions es realitzen mitjançant personal del perfil atenció a la persona.

Les actuacions es realitzaran segon el pla de treball definit pels Serveis Socials de l'Ajuntament acceptat per la BDS.

Aquesta activitat podrà incloure les següents tasques

Tipologia d'actuació	Tasques
Activitats assistencials	▪ Recolzament en la higiene i cura personal: rentat corporal complet, en bany o dutxa, altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, afaitar, aplicació d'ungüents supeditats a prescripció facultativa.

	▪ Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari. ▪ Cura de la salut i control de la medicació: administració de medicació i petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari. ▪ Mobilització dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la BDS per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físic-motrius. ▪ Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix. ▪ Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades (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. ▪ Suport en el manteniment i l'organització de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Suport en el rentat i repàs de la roba i altres tasques de característiques similars. ▪ Suport en l'administració econòmica de la llar, mitjançant indicacions i orientacions a la BDS. ▪ Suport als cuidadors no professionals que donin atenció a la BDS. ▪ Observació , detecció i informació de situacions de risc per a la persona.
--	---



Activitats Educatives i Socialitzadores	- Adquisició i/o recuperació d'hàbits: afavorir l'autocura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal. - Suport en el tractament social i educatiu de famílies en situació de risc social o vulnerabilitat (infància, adolescència, violència familiar, salut mental o altres). - Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables. - Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura. - Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, ...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal. - 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 de convivència en el seu entorn. - Acompanyament a la persona, tant al domicili com a fora d'aquest, donant suport relacionals, social, en diferents activitats educatives, en gestions, visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
Activitats Preventives	- Observació i detecció de situació de risc - Detecció de canvis i necessitats en la situació de la BDS i del seu entorn. Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són: - Estat de salut física i mental. - 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. ▪ Situacions de maltractament. ▪ Detecció situacions de solitud. ▪ Descompensacions en salut mental. ▪ Negligència en la cura i autocura. ▪ Dificultats de seguiment i d'assistència a altres serveis (salut, escola, justícia...).
--	--

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

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat a la referent del SAD municipal.

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

Si es posa en risc al professional que realitza els serveis a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

En qualsevol cas, davant una situació d'urgència caldrà la implicació per part de l'adjudicatària.

2.3.1.2 Atenció de la llar

El servei d'atenció de la llar és un servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la BDS i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de la llar, neteja com a eina de suport, neteja abans d'iniciar un. un servei, i altres similars o complementaries.

Aquestes actuacions es realitzen mitjançant personal del perfil atenció a la llar.

Aquest servei és complementari al d'atenció a la persona.

El servei és realitzarà sempre que la BDS es trobi en el domicili.

Aquesta activitat podrà incloure les següents tasques :

Tipologia d'actuació	Tasques
Activitats ordinàries	▪ Neteja ordinària de l'habitatge i el manteniment en condicions



	acceptables d'higiene i salubritat, utilitzant productes degudament homologats. ▪ Rentat i supervisió de la roba. ▪ Neteges intensives determinades pel pla de treball (no considerades neteges de xoc). ▪ Altres tasques identificades en el pla de treball per SSAP de l'Ajuntament.
--	---

2.3.1.3 Coordinació

2.3.1.3.1 Activitats de coordinació tècnica

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

Aquestes actuacions es realitzen mitjançant personal del perfil coordinació.

Aquesta activitat inclourà les següents tasques:

Tipologia d'actuació	Tasques
Gestionar el servei	▪ Recepcionar i gestionar l'encàrrec de prestar el servei d'atenció a domicili (atenció a la persona i atenció a la llar), amb les tasques i funcions que responguin directament a la prestació i que únicament li farà arribar SSAP. ▪ Elaborar un pla de treball inicial que inclogui objectius i activitats (incorporant els objectius de la persona) i que s'orienti a potenciar les capacitats de la BDS atesa i el seu entorn cuidador. ▪ Realitzar la planificació inicial del servei i la coordinació amb el/la treballador/a que farà el servei, assegurant el compliment dels objectius i la cobertura de les necessitats i preferències de la BDS. ○ Programar el servei i proposar horaris d'atenció d'acord a la disponibilitat dels recursos respectant criteris de prioritat establerts per l'Ajuntament. ○ Assignar el perfil de professional adequat a cada cas



	depenent de la tipologia i modalitat d'intervenció. Garantir l'inici efectiu de la prestació del servei d'atenció domiciliària, a partir de la recepció de l'encàrrec, segons sigui la petició (Casos urgents, o Casos ordinaris) dins els terminis establerts en aquest plec.
Primera visita al domicili de la BDS	- Realitzar una primera visita al domicili de la BDS (visita inicial de seguiment) acompanyant el/la professional d'atenció directa que realitzarà l'atenció i, si s'escau, pel professional designat per l'Ajuntament. En aquesta visita es farà com a mínim : - Presentar a la BDS el/la professional d'atenció directa assignat (atenció a la persona i/i atenció a la llar) que efectuarà el servei. - Presentar a la BDS el servei a realitzar, informant de: - Les característiques del servei, segons el contracte emès per serveis socials (horari, intensitat, pla de treball, tasques, periodicitat, etc.) - Els mecanismes i persones de contacte per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària. - Els mecanismes i persones de contacte per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals. - El termini màxim per comunicar absències que impedeixin la realització del servei. - El sistema de control de presència de la TAP o TAL. - Fer signar a la BDS la documentació necessària (Contracte de Prestació) i entregar-li còpia. L'original signat per la BDS i l'adjudicatària, l'enviarà a SSPA en els terminis màxims indicats en aquest plec.
Formalitzar inici de servei	Per iniciar el servei, serà imprescindible haver signat el contracte amb la BDS, excepte en els casos urgents que es realitzarà posteriorment. El document de "Contracte de Prestació" on s'acorden les condicions del servei. Aquest document ha d'estar signat per SSAP, coordinador/a de l'adjudicatària i la BDS que accepta els serveis.



	○ L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del Treballador Social de l'EBAPS que es fa càrrec del cas i del coordinador de l'entitat adjudicatària, així com els serveis que es duren a terme i l'horari dels mateixos. ○ Document lliurat a l'Ajuntament en els terminis indicat en aquest Plec
Valoracions inicials	▪ Si l'Ajuntament ho sol·licita, donar suport a la valoració inicial dels domicilis i de les BDS.
Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat	▪ Assegurar la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les BDS, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis ▪ Fer un seguiment inicial del servei que es concreta com a mínim en una trucada telefònica a la BDS i un contacte amb els professionals d'atenció directa abans del període indicat en aquest plec per valorar l'adequació del servei a les necessitats, expectatives de la persona i de l'entorn de cures i l'adequació horària, de mitjans materials i humans dedicats. ▪ Realitzar visites domiciliàries de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats a les BDS amb les freqüències indicades en aquest Plec. ▪ Tenir actualitzat l'expedient de la BDS del servei en què s'especifiqui com a mínim els elements claus de la valoració, els problemes identificats, els objectius, la proposta d'activitats, els indicadors d'avaluació i l'evolució ▪ Revisar criteris de treball i/o funcionament ordinari de la prestació del servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada BDS i la seva avaluació. ▪ Relacionar-se amb la família de la BDS i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació. ▪ Fer el seguiment del pla de treball i avaluar l'evolució de les BDS. ▪ Realitzar informes socials individualitzats dels casos i altres documents relacionats, el contingut dels quals serà com a mínim en relació als canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la BDS que afectin a l'atenció de les seves necessitats. Aquests informes seran lliurats trimestralment a la referent de serveis



	socials, tot i que l'Ajuntament podrà demanar-lo mensual en casos específics. - Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili. - Fer propostes de modificació de serveis i tasques en base a la avaluació continuada de la situació de la persona atesa.
Coordinar l'equip d'atenció directa	- De forma continua per gestionar el dia a dia del servei, mitjançant trucades i reunions puntuals, per planificar i efectuar seguiment dels serveis que ho requereixin. - De forma mensual i presencial per supervisar l'equip d'atenció directa i efectuar un seguiment del cas. - Realitzar reunions individuals de seguiment amb cada professional. La freqüència mínima serà mensual amb el personal d'Atenció a la persona i bimensual per personal d'Atenció a llar. - Avaluar i controlar la qualitat dels serveis prestats. - Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal. - Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/a tècnic/a, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències. - Fer seguiment de compliment d'horaris i puntualitat pactats als serveis - Verificar les condicions de prestació del servei que no suposin un risc per a la treballadora i que compleixin amb la normativa de riscos laborals vigent. - Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals. - Comunicar a serveis socials la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals, especificant el nom dels treballadors/es assignats a cada expedient i els possibles reajustaments d'horaris i/o dies, en els terminis indicats en aquest plec i sempre després de pactar amb la BDS i/o la persona de referència - Fomentar i establir els circuits per a l'acompliment de la planificació

	i coordinació de serveis per a cada BDS. - Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a una mateixa BDS. - Garantir el suport de coordinació tècnica permanent als treballadors d'atenció directe que faciliti la comunicació de modificacions de serveis i de tasques a realitzar. - Realitzar el canvi de treballador/a d'atenció a domicili, a petició de l'Ajuntament, sempre que així ho consideri necessari.
Gestionar les incidències	- Gestionar les incidències de les BDS. - Revisar nivell d'incidències tècniques i de gestió i elaborar propostes de millora. - Detectar i comunicar a la direcció de l'adjudicatària totes les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social. - Resoldre les incidències tècniques. - Rebre i gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments de les BDS, així com comunicar-ho als serveis socials informar-los de com s'ha resolt. - Cobrir automàticament qualsevol incidència relativa al personal. - Informar al professional referent de serveis socials sobre qualsevol alteració del servei (qualsevol canvi, modificació o incidència dels serveis). - Portar a terme els procediments tècnics realitzats per l'adjudicatària. - Realitzar reunions amb la Direcció de l'adjudicatària. - Informar a la BDS de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat (de manera immediata) - Registrar i comunicar les absències de la BDS notificades en els terminis previstos i fer-ho constar com un servei no prestat.
Coordinació amb Ajuntament	Realitzar coordinacions amb els tècnics dels Serveis Socials Bàsics. Serà criteri prioritari en les comunicacions amb els SSAP, les situacions de casos amb indicis de risc social i possible maltractament

Informar a l'Ajuntament en els terminis definits en aquest plec de:	▪ Qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. ▪ Qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei (per escrit) ▪ Qualsevol actuació que involucri a les BDS i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes. ▪ De les queixes, reclamacions i suggeriments de les BDS, així com informant de com s'ha resolt. ▪ Dels canvis, incidències o baixes que es produeixin per a qualsevol motiu, situació i/o estat de la BDS. ▪ Qualsevol incidència que superi els marges de puntualitat. ▪ Totes les incidències relatives al personal (com són baixes, permisos, canvis, suplències, vacances, malaltia o indisposició puntual...) que poden afectar a la prestació del servei ▪ De les vistes de seguiment realitzades amb e les BDS. Constància escrita del resultat de la visita (informe).
---	---

2.3.1.3.2 Activitat de coordinació de gestió

Realitza la coordinació i planificació dels serveis de les BDS. Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Aquestes actuacions es realitzen mitjançant personal del perfil coordinació.

Aquesta activitat inclourà les següents tasques :

Tipologia d'actuació	Tasques
De suport administratiu	▪ Organitzar els serveis. ▪ Gestionar les incidències del SAD, tant de les BDS com dels/de les treballadors/es. ▪ Comunicar-se a través de trucades telefòniques o altres mitjans amb Serveis Socials, BDS, treballadors/es d'atenció a les persones o treballadors/es d'atenció a la llar. ▪ Modificar els horaris i assignar serveis puntuals al personal provocats per incidències no freqüents (acompanyament mèdic...).



	- Donar suport administratiu al servei, la planificació dels serveis i dels professionals. - Realitzar la facturació i els albarans. Present - ar mensualment a l'Ajuntament els albarans dels serveis prestats i les factures corresponents. - Realitzar el control d'hores, dels/de les treballadors/es d'atenció a la persona i d'atenció a la llar. - Generar els informes periòdics.
--	---

2.3.1.4 Altres actuacions

Altres actuacions no previstes en el present plec seran objecte de discussió entre ambdues parts i l'adjudicatària tindrà dret a una compensació econòmica en cas de noves prestacions relacionades amb el present contracte. En tot cas, aquestes noves actuacions hauran de seguir els principis i les pautes d'actuació assenyalats en el contracte present.

2.3.2 VOLUMS DE LES ACTUACIONS A REALITZAR

La unitat de mesurament d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte 50 minuts efectius d'atenció en el domicili més el temps necessaris addicional per a realitzar aquesta prestació (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.).

L'estimació d'hores anuals pel SAD previstes per tot l'any 2023 són les següents segons correspongui a SAD Social o SAD Dependència:

	Atenció a la persona	Atenció a la llar	TOTAL
Hores d'atenció directa	11.050,00	3.975,00	15.025,00
Hores d'acompanyament	1.400,00	0,00	1.400,00
Hores d'atenció indirecta (coordinació i seguiment 2%)	250,00	75,00	325,00
TOTAL	12.700,00	4.050,00	16.750,00

Aquesta previsió d'hores poden variar en funció de la demanda, tenen una funció orientativa i l'Ajuntament no està obligat a exhaurir-les.

Del volum total d'hores contractades d'atenció a la persona, un 10% com a màxim, podrà ser prestat en horari nocturn festiu.

2.4 CESSIÓ DE DADES PER PART DE L'AJUNTAMENT

L'execució del present contracte requereix de la cessió de dades per part de l'Ajuntament a l'adjudicatària:

☒ Sí (indicar la finalitat de les dades que vagin a ser cedides).

Informació de les BDS per fer possible la prestació del servei.

☐ No.

2.5 OPERATIVA DEL SERVEI

2.5.1 HORARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

☒ Sí (indicar).

☐ No.

Pels Servei d'atenció a la persona:

- De dilluns a divendres de 7.00 a 21.00 hores i dissabtes de 7.00 a 18.00 hores.
- Servei nocturn o festiu:
 - Dissabtes de 18.00 a 21.00 hores
 - Diumenges i festius de 7.00 a 21:00 hores
 - De dilluns a diumenges de 21.00 a 7.00 hores

Pel Servei atenció a la llar:

- De dilluns a divendres de 7.00 a 21.00 hores i dissabtes de 7.00 a 18.00 hores.

2.5.1.1 Horari d'atenció telefònica

L'horari d'atenció telefònica directa i gratuïta a les BDS serà de dilluns a divendres de 07.00 del matí a 21.00 del vespre de dilluns a divendres i els dissabtes de 07.00 del matí a 18.00 del vespre.

La resta d'horaris i dies l'adjudicatària ha de garantir l'atenció telefònica a les BDS amb un sistema de comunicació, per gestionar les trucades fora del horari d'atenció directa, que reculli informació



i/o contacte entre la BDS i l'adjudicatària per garantir un flux adequat de la informació i de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.

2.5.2 TERMINIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

☒ Sí (indicar).

☐ No.

Descripció	Temps
Termini màxim d'inici efectiu de la prestació del servei d'atenció domiciliària, a partir de la recepció de la sol·licitud per casos urgents	24 hores
Termini màxim d'inici efectiu de la prestació del servei d'atenció domiciliària, a partir de la recepció de la sol·licitud casos ordinaris	72 hores
Termini màxim de realització de la visita inicial de seguiment	Segons el termini màxim d'inici efectiu
Termini màxim de seguiment inicial del servei	Als 15 dies de l'inici del servei
Termini màxim per l'enviament a SSPA de la documentació signada per la BDS	Termini màxim de 7 dies des de la visita inicial de seguiment
Termini màxim per comunicar les incidències considerades preferents o greus a la referent del servei d'atenció domiciliària i a l'administrativa de l'Ajuntament que es designi	De forma immediata
Termini màxim per Comunicar les incidències considerades no preferents o greus a la referent del servei d'atenció domiciliària i a l'administrativa de l'Ajuntament que es designi	24 hores a partir del seu coneixement
Marge de puntualitat	10 minuts
Termini màxim per respondre per escrit a les queixes, reclamacions i suggeriments	7 dies
Termini màxim per notificar a l'Ajuntament les queixes, reclamacions o suggeriments considerats greus	De forma immediata
Custòdia de claus: Termini màxim per comunicar per escrit a la referent de serveis socials bàsics de quins domicilis disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custòdia de claus	7 dies des de la data de la signatura
Custòdia de claus: Termini màxim per comunicar per escrit a la referent de serveis socials bàsics la comunicació de la finalització de la custòdia de	7 dies

Document signat electrònicament

21 / 56

claus	
Termini màxim per lliurar els albarans	Abans dels 5 dies hàbils del mes següent a la prestació del servei
Termini màxim per lliurar la facturació	Abans dels 5 dies hàbils del mes següent a la prestació del servei
Termini màxim per lliurar l'informe mensual de seguiment	Abans dels 5 dies hàbils del mes següent a la prestació del servei
Termini màxim per lliurar l'Informe semestral de seguiment	Abans 10 dies hàbils de l'inici del semestre següent
Termini màxim per lliurar l'Informe anual de qualitat	Abans 15 dies hàbils de l'inici de l'any següent
Termini màxim per lliurar la Memòria anual del servei	Abans 15 dies hàbils de l'inici de l'any següent
Termini màxim per lliurar Informe anual de formació	Abans 15 dies hàbils de l'inici de l'any següent
Termini màxim per lliurar el Pla anual de formació	Primer trimestre de l'any
Termini màxim per efectuar la substitució en el cas d'absència d'un treballador d'atenció directa amb tasques no imprescindibles	24 hores.
Termini màxim per efectuar la substitució el cas d'absència d'un treballador d'atenció directa amb tasques a desenvolupar imprescindibles (com és donar medicació o higiene amb persones incontinents i d'altres que consideri l'Ajuntament)	S'hauran de cobrir el mateix dia
Termini màxim per comunicar a serveis socials les suplències, vacances i contractacions temporals	15 dies abans de l'inici de cada període
Periodicitat de les visites domiciliàries pels casos ordinaris.	Mínim cada sis mesos
Periodicitat de les visites domiciliàries pels casos de risc	Mínim cada tres mesos
Termini per facilitar llista de les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, acreditació professional del personal d'atenció personal.	Abans inici del servei
Terminis de cancel·lació mínima: Termini mínim per que el BDS comuniqui a l'adjudicatària o SSPA la cancel·lació d'un servei i no considerar-ho com	24 hores



servei realitzat.	
Termini mínim per notificar a l'adjudicatària la modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar el servei en hores nocturnes o festius.	24 hores abans de la prestació del servei

2.5.3 METODOLOGIA

☒ Sí (indicar).

☐ No.

El servei SAD, s'organitza en concordança amb el funcionament dels SSAP de l'Ajuntament de Tordera.

L'Ajuntament opta per un projecte tècnic que desenvolupi un model d'atenció a la BDS tipus binomi o tàndem on la persona atesa tingui referents professionals estables amb els mínims canvis de personal, entenent que cal suplir vacances i baixes laborals. També per un model de coordinació amb circuits clars i on hi hagi un referent coordinador/a tècnic del servei per part de l'adjudicatària com interlocutor directa que es coordini amb els/les tècniques de Serveis Socials referents de cada BDS.

2.5.4 INTERLOCUCIÓ I CANAL DE COMUNICACIÓ DE L'OPERATIVA

2.5.4.1 Responsable del servei i interlocutor

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària ha de designar una persona com a responsable del servei que garanteixi el compliment de les clàusules tècniques del contracte i que serà la interlocutora amb l'Ajuntament.

2.5.4.2 Canal de comunicació

☒ Sí (indicar).

☐ No.

La comunicació amb l'adjudicatària es realitzarà pels canals establerts per l'Ajuntament. El canal de comunicació per defecte, serà el telèfon i el correu electrònic.

Per tal de garantir la comunicació l'adjudicatària disposarà d'una adreça de correu electrònic i d'una línia telefònica amb un servei d'atenció telefònica disponible 24 hores diàries tots els dies de l'any, inclosos caps de setmana i festius.



És responsabilitat de l'adjudicatària el registre de les comunicacions amb l'ajuntament per a seguiment i revisió de les actuacions.

És responsabilitat de l'adjudicatària que els diferents serveis de l'Ajuntament estiguin assabentats de les dades actualitzades dels canals de comunicació establerts (números de telèfon, correu electrònic...)

La disponibilitat dels canals de comunicació serà de 24 hores diàries tots els dies de l'any, inclosos caps de setmana i festius, per tal de garantir que l'adjudicatària sigui permanentment localitzable per assumptes ordinaris i per casos d'urgència.

2.5.5 PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ

☐ Sí (indicar).

☒ No.

2.5.6 DOCUMENTACIÓ

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària ha de presentar telemàticament la documentació detallada en aquest apartat.

El contingut dels diferents informes podrà variar en funció de les dades que sol·licita la Generalitat de Catalunya com a indicadors d'avaluador pera la prestació d'aquest servei

2.5.6.1 Informe setmanal de gestió

Periodicitat: setmanal.

Destinatari: aquesta informació serà lliurada telemàticament al responsable del contracte o qui delegui.

Informe que inclourà com a mínim:

- Informe de totes les incidències (preferents o greus, i la resta) del període analitzat que recollirà:
 - Dades bàsiques (BDS, hora, dia, contingut etc.)
 - Tipologia
 - Accions per resoldre
 - Resposta donada
 - Temps de resposta.
- Informe de queixes reclamacions i suggeriments del període analitzat.

Document signat electrònicament

24 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Llista del sistema de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili del període analitzat on consti, almenys:
 - La data, l'hora d'inici i l'hora de finalització
 - El nom i cognoms de la BDS
 - El/la professional que realitza la tasca al domicili.

2.5.6.2 Informe mensual de seguiment

Periodicitat: mensual.

Destinatari: aquesta informació serà lliurada telemàticament al responsable del contracte o qui delegui.

Informe que inclourà com a mínim:

- Nombre de BDS actius a l'inici del mes.
- Nombre de BDS actius a la fi del mes.
- Quantitat d'altres en el mes.
- Quantitat de baixes per mes.
- Quantitat de serveis ordinaris activats dins el termini màxim.
- Quantitat de serveis urgents activats dins el termini màxim.
- Quantitat de serveis ordinaris no activats dins el termini màxim.
- Quantitat de serveis urgents no activats dins el termini màxim.
- Quantitat de serveis que no s'han realitzat a l'hora acordada.
- Percentatge de causes de no realització del servei a l'hora acordada.
- Quantitat de serveis que no s'han realitzat degut a una baixa de la treballadora familiar.
- Percentatge de causes de la no realització del servei a l'hora acordada.

A mes s'inclourà:

- Informe de queixes reclamacions i suggeriments del període analitzat.
- Informe de seguiment d'incidències dels serveis realitzats.
- Albarans de serveis.
- Aquella informació requerida per la Generalitat de Catalunya.

Document signat electrònicament

25 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



2.5.6.3 Informe semestral de seguiment

Periodicitat: semestral.

Destinatari : aquesta informació serà lliurada telemàticament al responsable del contracte o qui delegui.

Informe que inclourà com a mínim:

- Nombre total de persones ateses del servei d'ajuda a domicili diferenciada entre dependència i social.
- Nombre d'unitats familiars ateses, diferenciant dependència i social.
- Nombre de rotacions de personal/cas
- Nombre de canvis horaris no degut a la persona/ per cas..
- Formació continuada dels diferents perfils professionals
- Nombre de queixes i reclamacions de les persones que han rebut el servei. Aquestes han de ser per escrit i recollides en llibre de queixes..
- Indicadors d'incidències: nombre d'incidències detectades i la tipologia (servei no realitzat, no realitzat a hora programada i tasca no realitzada), així com la manera com s'ha resolt i el temps de resolució.
- Aquest informe recollirà també, la valoració en cadascuna de les unitats familiars ateses, la planificació de les coordinacions tècniques i de gestió, la planificació dels serveis, i les accions de supervisió, formació permanent del personal d'atenció a domicili.
- informe de seguiment individualitzats de l'evolució dels/les persones en relació als canvis/incidències en la situació i estat, amb indicadors del pla de treball com els objectius proposats, aconseguits i proposta de millora.
- Balanç del control presencial dels treballadors amb especificació de grau d'acompliment d'horari (% absències, % retards en inici i finalització de servei i % de temps efectiu de servei).
- Balanç de gestió de recursos humans (plantilla per tipologia de contracte i de servei, tipus i motius de baixa, hores realitzades / hores de contracte, mitjana bossa d'hores, canvis en condicions laborals).
- Rati de rotació de personal i % de BDS que han tingut canvi de professional/mes.
- Quantitat de serveis ordinaris activats dins el termini màxim.
- Quantitat de serveis urgents activats dins el termini màxim.
- Quantitat de casos no activats dins dels dos terminis anteriors.

Document signat electrònicament

26 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Grau de desviació per causa imputable a l'adjudicatària.
- Nombre de queixes de BDS rebudes per tipologia, nombre de dies que han passat en donar i actuacions realitzades.
- Relació d'incidències, on es registrarà el nombre i tipologia de la incidència, la forma com s'ha resolt, i el temps de resolució.
- Nombre mig de BDS atesos per coordinador/a tècnic/a.
- Nombre de visites de seguiment a domicili realitzades per coordinador/a.
- Ràtio visites programada/visites realitzada.
- Nombre de trucades telefòniques de seguiment /nombre de persones diferents.
- Ràtio trucades programada /trucades realitzades.
- Nombre de coordinacions amb TS de referència i amb treballadores d'atenció directa. Grau d'acompliment de rati programat.

A més s'inclourà:

- Informe de queixes reclamacions i suggeriments del període analitzat.
- Aquella informació requerida per la Generalitat de Catalunya.

2.5.6.4 Informe anual de qualitat

Informe de revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat i que identificarà nivells de control amb indicadors de qualitat.

Periodicitat: anual.

Destinatari: aquesta informació serà lliurada telemàticament al responsable del contracte o qui delegui.

Informe que inclourà com a mínim:

- Qualitat científicotècnica: Competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast. Aquest aspecte ha de considerar-se tant la vessant d'habilitats tècniques com les relacions interpersonals entre la BDS i el/la professional
- Satisfacció i acceptació: grau en que el servei prestat satisfà les expectatives de les BDS.
- Efectivitat: Grau en que una pràctica assistencial aconsegueix produir una millora en el nivell de benestar de les BDS .
- Eficiència: grau en que s'aconsegueix obtenir el mes alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats . Relaciona resultats obtinguts amb costos generats.

Document signat electrònicament

27 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Accessibilitat: facilitat en que els serveis poden ser obtinguts en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, econòmiques, de distància, d'horaris, culturals etc.).

2.5.6.5 Memòria anual del servei

Memòria anual de tots els serveis realitzats, estadística i qualitativa. Aquest informe es realitzarà d'acord amb el model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya.

Periodicitat: anual.

Destinatari : aquesta informació serà lliurada telemàticament a la Cap d'àrea de serveis personals i la coordinadora de serveis socials. Aquesta informació haurà de ser lliurada certificada i en suport informàtic o correu electrònic.

Informe que inclourà com a mínim:

- Perfil de les persones ateses, nombre persones ateses i hores d'atenció.
- Nombre de serveis iniciats, temps d'inici de servei, nombre de BDS que han causat baixa i motiu, nombre de queixes, respostes i temps de resposta. Visites periòdiques de seguiment, seguiment telefònic periòdic, visites presentació serveis, visites urgents i no programades.
- Recull dels informes semestrals de seguiment.
- Informe anual de plans de formació.

A més s'inclourà:

- Qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

2.5.6.6 Informe anual de formació.

Informes amb les formacions realitzades.

Periodicitat: anual

Destinatari : Aquesta informació serà lliurada telemàticament a la Cap d'àrea de serveis personals i la coordinadora de serveis socials.

Informe que inclourà com a mínim:

- Curs/formació realitzada
- El contigu de la formació
- Qui ha impartit la formació
- El nom, cognoms i perfil del/a treballador/a assistents a la formació
- Documentació acreditativa d'assistència a la formació
- Les hores real d'assistència a formació.



2.5.6.7 Pla anual de formació.

Informes de la previsió de formacions a realitzar.

Periodicitat: anual

Destinatari : Aquesta informació serà lliurada telemàticament a la Cap d'àrea de serveis personals i la coordinadora de serveis socials.

Informe que inclourà com a mínim:

- El nom i cognoms del/a treballador/a o el perfil professional
- Curs/formació que es portarà a terme
- El nombre d'hores totals de formació previstes
- Objectius i continguts
- Lloc de la formació

2.5.6.8 Albarans de gestió.

Informació del dels serveis prestats en el període.

Es presentaran 4 albarans desglossats de la següent manera:

- Serveis d'ajuda domiciliària amb dependència.
- Serveis d'ajuda domiciliària socials.
- Serveis de neteja a la llar amb dependència .
- Serveis de neteja a la llar socials.

Periodicitat: mensual

Destinatari: aquesta informació serà lliurada telemàticament al responsable del contracte o qui delegui.

Informe que inclourà com a mínim:

- El nom de les BDS.
- Data d'alta al servei o de represa després de baixa temporal.
- Data de baixa, temporal o definitiva i motiu d'aquesta.
- Nombre d'hores realitzades.
- Preu hora .
- IVA .



- Preu total dels serveis.
- Servei anul·lat per causes imputables a les BDS (SI/ “ ”)

2.5.6.9 Actes de reunions.

Actes de les reunions realitzades.

Informe que inclourà com a mínim:

- Assistents, data, hora, lloc.
- Temes tractes a la reunió.
- Acords presos (acord, responsable, dates).
- Sí es cau, data, lloc i participant de pròxima reunió.

2.5.6.10 Informe de queixes reclamacions i suggeriments

Informació de les queixes, reclamacions i suggeriments registrats en el període analitzat.

Informe que inclourà com a mínim:

- Dades bàsiques (BDS, hora, dia, contingut etc.)
- Tipologia
- Accions per resoldre
- Resposta donada
- Temps de resposta.
- Estat
- Per Anul·lació del servei imputable a BDS
 - Descripció
 - Termini de comunicació

2.5.6.11 Informe d'incidències.

Informe de totes les incidències (preferents o greus, i la resta) registrades en el període analitzat.

Informe que inclourà com a mínim:

- Dades bàsiques (BDS, hora, dia, contingut etc.)
- Tipologia
- Accions per resoldre
- Resposta donada

Document signat electrònicament

30 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- Temps de resposta.
- Estat

2.5.7 FACTURACIÓ

Mensualment, l'adjudicatària presentarà la corresponent factura i els albarans de servei del període al registre electrònic de factures acord als terminis indicats en aquest plec. L'Ajuntament de Tordera realitzarà el pagament dels serveis prestats.

El albarans estaran diferenciats per SAD Dependència o SAD Social i segons el perfil professional que ha realitzat l'atenció a la persona o atenció a la llar amb el detall de les activitats realitzades (destinatària, dia i hora).

A la factura haurà de constar de forma diferenciada els conceptes corresponents als diferents albarans (SAD Dependència/SAD Social, atenció a la persona/atenció a la llar) del període.

En cas d'absències sobtades o d'anul·lació de serveis per causes voluntàries o involuntàries imputables a la BDS que aquest no hagi pogut planificar ni comunicar a l'adjudicatària o SSPA en els terminis de cancel·lació mínima indicats en aquest plec, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes. El màxim de facturació per aquest servei serà d'una (1) hora, encara que el servei a prestar fos d'una durada superior.

Les hores corresponents a serveis que s'hagin deixat de prestar no seran facturables.

2.6 RECURSOS QUE APORTA L'AJUNTAMENT AL SERVEI

- ☐ Sí (indicar).
- ☒ No.

2.7 RESPONSABILITATS PARTICULARS DE L'AJUNTAMENT

- ☒ Sí (indicar).
- ☐ No.

L'Ajuntament es compromet a garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

L'Ajuntament exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'adjudicatària desenvolupa el servei seguint les seves prescripcions i donant comptes de l'execució.

L'Ajuntament és el responsable de les següents funcions:

Document signat electrònicament

31 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Tipologia d'actuació	Funcions
De la gestió del servei	- Desenvolupar els protocols per a la valoració dels casos, per l'assignació dels serveis i seguiment de la correcta prestació dels serveis. - Fer la planificació global de l'oferta i donar informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula. - Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents. - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els protocols de l'entitat adjudicatària. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts. - Designar el personal tècnic municipal responsable de la relació contractual. - Fer el seguiment de forma permanent del bon funcionament de la prestació del servei - Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a BDS. - Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de SAD. - Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació que es necessitin per al bon funcionament del servei. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent. - Fer el seguiment i l'avaluació de l'actuació de l'adjudicatària, i si s'escau, dictar les instruccions, per complir amb els compromisos assumits.. - Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa es podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant. - Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la



	prestació, així com per imposar les correccions pertinents. - Atendre les queixes, reclamacions i suggeriments que arribin per part de les BDS i donar la resposta corresponent. - Fer el control i validació mensual de les factures. - Facilitar el logotip o identificació visual de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec. - Fixació dels preus del servei a la BDS, en cas que correspongui.
De l'accés, inici i execució dels serveis	- Atendre a les BDS potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic, identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, del nivell de prioritat en l'accés al servei. - Fer recepció de la confirmació del moment d'inici de la prestació dels serveis. - Comunicar qualsevol canvi del contracte amb la persona representant de l'adjudicatària pels canals corresponents. - Comunicar als serveis socials d'atenció primària municipal qualsevol modificació de les seves circumstàncies socials, personals, econòmiques que puguin afectar el funcionament o les condicions de les prestació dels serveis. - Fer seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant el pla d'atenció individualitzat proposat per l'adjudicatària, a través del seu personal de coordinació i que ha de tenir el vistiplau del responsable del contracte. - Proposar les modificacions en la prestació del servei que valori necessàries per a complir amb l'interès públic. - Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.
De tramitar la sol·licitud d'atenció a l'adjudicatària.	- El personal tècnic de l'equip de Serveis Socials municipal serà qui farà les valoracions de cada BDS i estableixi quines son les tasques/serveis que L'adjudicatària prestadora haurà de desenvolupar en el domicili establint la durada i la proposta horària. La funció principal del personal de l'adjudicatària és prestar el servei encarregat pels Serveis socials d'Atenció bàsica. - Valorar i prescriure el servei a cada persona i/o família, així com establir objectius generals de treball, definir les tasques a realitzar i



	la modalitat d'atenció i el tipus de seguiment. - Fixar la necessitat d'atenció a les persones, per l'inici del servei d'ajuda a domicili: urgent i ordinari. - Establir els objectius de l'atenció i assignació del servei: modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació, definició i precisió del treball a realitzar, lloc de realització, data d'inici i durada prevista. La fixació dels preus que correspongui aplicar per copagament del servei. - Proposar el nombre d'hores necessàries per a realitzar aquestes tasques, indicant la franja horària més recomanable. - Indicar a la petició un horari tancat, en cas que es consideri estrictament necessari per les característiques del servei o de la persona atesa (vinculació amb l'assistència a un altre recurs, tasques assistencials o socioeducatives que depenguin de la permanència a la llar d'algun membre de la família). - Demandar el perfil professional que atendrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi del professional que estigui prestant el servei. - Tramitació de la comanda d'atenció a l'adjudicatària de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació. - Complimentar el document d'acords per la prestació del servei. - Subministrar a l'adjudicatària tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei (identificació de la BDS, problemàtica i objectius de la intervenció, intensitat i tasques a desenvolupar, la proposta horària coherent amb a les tasques a desenvolupar) i fer la recepció de la confirmació del moment d'inici del servei. - Sol·licitar què un professional de SSAP acompanyi a l'adjudicatària a la primera visita de presentació del servei d'atenció domiciliària. - Posar en coneixement de l'adjudicatària, sempre que sigui coneguda i rellevant per l'atenció, la informació (qualsevol qüestió relativa al cas) d'aquelles situacions que puguin ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de
--	--

	malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències. (malalties contagioses, trastorns de comportament o cognitius, etc.). Formalitzar el contracte entre la BDS i SSAP.
Legislació vigent	Qualsevol altre que estableixi la legislació vigent

2.8 RESPONSABILITATS DE LES BDS

☒ Sí (indicar).

☐ No.

Les BDS i, si s'escau, els seus representants legals, estan obligats, en els termes previstos a l'article 13 de la llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials:

- Complir els acords i seguir el pla d'intervenció establert, les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés.
- Comunicar a l'adjudicatària, amb antelació qualsevol absència que impedeixi la realització del servei.
- Complir el reglament de serveis socials, del règim intern del servei o l'establert en aquests plecs.
- Abonar si s'escau, la contraprestació que correspongui pel servei prestat, d'acord amb la normativa vigent.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

La BDS del servei de neteja haurà de disposar en el seu domicili els estris i productes necessaris per a la realització del servei.

La BDS ha de comunicar a l'adjudicatària, qualsevol absència que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient indicada en aquest plec.

3 REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS

L'adjudicatària haurà de portar a terme les indicacions del present plec de manera estricta amb la deguda diligència per garantir el normal funcionament i continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en els plecs de clàusules administratives i tècniques.

L'adjudicatària ha de disposar d'unes instal·lacions i d'una organització tècnica, econòmica i de personal suficient, tot d'acord amb la normativa vigent, per prestar el servei amb els nivells de qualitat eficaçia i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i assumir la resta d'obligacions que es derivin de les disposicions legals en matèria de contractació.

L'adjudicatària ha de disposar dels permisos, llicències o autoritzacions pertinents per realitzar els treballs descrits en aquest plec.

Les obligacions que, per raó d'aquest plec, s'estableixen per a l'adjudicatària que intervé en la prestació del servei han de fer-se extensives a tota la vigència del contracte subscrit.

3.1 REALITZACIÓ DEL SERVEI

3.1.1 EXECUCIÓ

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària haurà de portar a terme les indicacions del present contracte amb l'estricta subjecció als plecs presents, amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions de:

- Prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels SSAP de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades BDS del servei municipal del SAD
- No podrà suspendre o resoldre el contracte ni deixar de prestar el servei amb cap BDS sense autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament. La extinció o la suspensió del contracte no pot posar mai en risc al vida, la salut o la integritat física o psíquica de la persona ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.
- Garantir l'alta d'atenció de noves BDS en els terminis i condicions indicades en aquest plec.
- Garantir la correcta atenció a les BDS, d'acord amb el pla de treball establert, seguiment i control, arbitrants els mecanismes oportuns per la coordinació dels diferents serveis contractats que es presten en el mateix domicili.
- Si durant l'execució del servei es produeix incidència del treballador, l'adjudicatària ha de garantir la continuïtat del servei. Si la incidència afecta a la BDS, l'adjudicatària garantirà que es seguirà protocol d'actuació:



- Comunicació immediata del treballador/a a l'adjudicatària. Aquesta comunicarà immediatament a SSPA de l'Ajuntament indicant altres actuacions a realitzar.
- Romandre la treballador/a en el domicili fins que la seva presència no sigui necessària.

En cas que es valori que la vida de la persona està en perill s'avisarà primer als serveis pertinents per a resoldre la situació (d'urgència, mèdics, etc.).

- Acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per a la identificació i control del personal designat per l'adjudicatària per a la prestació del servei a les BDS.
- Garantir que si durant la prestació dels servei concorre una situació que posi en perill greu a la BDS, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la BDS.
- Posar els mitjans per acomplir el objectius en cada cas mitjançant accions establertes en el pla d'actuació de treball social individual de la BDS.
- Organitzar i garantir la prestació del servei i desenvolupar les tasques seguint els protocols i procediments definits.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en aquest plec.
- Garantir la disponibilitat de personal en les franges horàries determinades pel servei i especialment en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar al cobertura de la demanda i a garantir la realització íntegra, en el domicili de la BDS, de les hores contractades.
- En el cas d'absència d'un treballador d'atenció directa s'haurà efectuar la substitució en els terminis indicat en aquest plec.
- Realitzar el canvi de treballador/a d'atenció a domicili, a petició de la referent del SAD de l'Ajuntament, sempre que així ho consideri necessari.
- Complir els horaris i puntualitat pactats als servei, avisant de qualsevol incidència que superi el marge de puntualitat definit en aquest plec.
- Comunicar de forma immediata qualsevol incidència que pugui esdevenir durant el funcionament del servei que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei, així com les mesures preses per esmenar-ho.
- Informar dels canvis, baixes que es produeixin per a qualsevol motiu, situació i/o estat de la BDS. Així com de qualsevol actuació que involucri a les BDS i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

- Facilitar informació del seguiment dels casos, dins els terminis previstos als plans de treball establerts i aportar tota la informació relativa als serveis prestats per garantir el control d'execució i qualitat dels serveis prestats.
- Presentar la informació i els indicadors determinats en aquest plec.
- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa i el procediment establert per l'Ajuntament, per tal que sigui aprovada pels serveis municipals.
- Comunicar per escrit qualsevol incidència que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la seva documentació relacionada) amb els mitjans que l'ens local consideri oportuns.
- Presentar a l'Ajuntament, si s'escau, els procediments de treball i comunicar els riscos susceptibles de ser causats a treballadors municipals i a terceres persones i les mesures preventives corresponents.
- Davant de qualsevol modificació, que de manera ocasional o excepcional, es pogués produir en la prestació del servei s'ha de supervisar i acordar prèviament amb les persones responsables de l'Ajuntament, que l'autoritzaran o no en funció del seu criteri i de la normativa vigent.
- En cas d'absències sobtades que no s'hagin pogut planificar ni comunicar prèviament a l'adjudicatària o SSPA (ingrés hospitalari, o BDS que no obre la porta etc.), per part de la BDS, l'adjudicatària ho comunicarà en el mateix moment a Serveis Socials.

3.1.2 PLANIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS

☐ Sí (indicar).

☒ No.

3.1.3 PAUTES DE TREBALL

☒ Sí (indicar).

☐ No.

3.1.3.1 Protocols d'actuacions

Per millorar la normalització dels procediments de prestació del SAD, és important que l'adjudicatària identifiqui els processos clau que configuren la prestació del servei d'atenció domiciliària, garantint que estiguin alineats amb els criteris de servei plantejats per l'ens local.

Document signat electrònicament

38 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



L'adjudicatària haurà d'identificar i comptar amb protocols i/o procediments documentats d'actuació en la prestació del servei i atenció a les BDS d'acord amb els principis bàsics i ha de garantir el compliment d'aquests per part del personal implicat en l'atenció directa, incloent mecanismes de seguiment i avaluació.

Tindrà com a mínim els següents protocols d'actuació:

- Inici de l'atenció.
- Visita de presentació del servei i del treballador d'atenció directa.
- Visita de seguiment periòdica de l'atenció.
- Finalització de l'atenció.
- Realització de tasques planificades.
- Coordinacions amb personal d'atenció directa i serveis municipals.
- Comunicació d'incidències del servei: Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Seguiment telefònic.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Actuació en casos de no resposta/absència no comunicada de la BDS.
- Finalització de l'atenció.
- Custòdia de claus.
- Comunicació de canvis de professional.
- Gestió de queixes i suggeriments.
- Comunicació canvis del treballador d'atenció directa.
- De seguiment, en el qual s'especifiqui:
 - Indicadors i instruments que utilitzarà per valorar i categoritzar a les BDS 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 la BDS.
 - Participants i responsabilitats en el procés de seguiment.
 - Documentació del procés de seguiment.

3.1.3.2 Relació amb els animals domèstics de les BDS

Durant la prestació del servei a la BDS al domicili, en cas que hi hagi animals domèstics, caldrà que estiguin tancats en una altra habitació com a mesura de prevenció de riscos.

3.1.4 CERTIFICACIONS I ACREDITACIONS

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària ha ser empresa acreditada i homologada per la Generalitat de Catalunya per la realització d'aquest serveis.

3.1.4.1 Gestió de qualitat

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària haurà de disposar d'una certificació activa en normes ISO 9001, o equivalent, o disposar d'un pla de qualitat explícit i documentat que ha de definir almenys el següent: Política de qualitat, eines estratègiques, objectius, funcionament i organització, actuacions, responsable, cronograma, sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandaments etc.).

Aquest sistema de qualitat haurà de garantir la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i que implementi la millora continua, orientada a assolir un nivell òptim en la prestació del servei.

3.1.4.2 Gestió mediambiental

☐ Sí (indicar).

☒ No.

3.1.5 MITJANS TÈCNICS I MATERIALS

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària ha de disposar d'instruments de gestió informàtica per la gestió del servei, així com les incidències, queixes i extracció d'informes.

L'adjudicatària haurà de garantir a tot el seu personal d'atenció directa el mitjans tècnics per la comunicació immediata d'incidències amb l'adjudicatària.

Document signat electrònicament

40 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

L'adjudicatària ha de garantir l'atenció telefònica directe a les BDS amb un número de telèfon gratuït en les condicions determinades en aquest plec.

Si fos el cas, l'adjudicatària haurà de donar accés als tècnics de la unitat de dependència a informacions clau del programa de gestió del servei assumint el cost de la formació i la gestió de permisos d'accés al personal de SSAP.

3.1.5.1 Instal·lacions

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un local i/o instal·lacions a Tordera (o distància inferior a 30 Km) que permetin desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, reunions amb el personal per la resolució d'incidències, formació, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits dels professionals, i sigui l'espai de referència de treball per la coordinació tècnica del municipi.

3.1.5.2 Vehicles

☐ Sí (indicar).

☒ No.

3.1.5.3 Material i Utilatge

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària ha d'aportar tot aquell material necessari per a la realització dels serveis objecte d'aquest plec.

L'adjudicatària ha de disposar de tots els equips de protecció personal i d'elements de protecció i senyalització per evitar accidents durant l'execució dels treballs.

3.1.6 PERSONAL

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària ha de garantir que les retribucions salarials del personal contractat han de ser, com a mínim, les que marqui el conveni col·lectiu del sector vigent de referència per a l'entitat adjudicatària.

L'adjudicatària ha de garantir que personal ha d'estar degudament donat d'alta a la Seguretat Social.

Document signat electrònicament

41 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



L'adjudicatària ha de facilitar llista de les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, acreditació professional del personal d'atenció personal.

L'adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del SAD per tal que puguin atendre les diferents tipologies de les BDS i les seves problemàtiques.

L'adjudicatària ha de disposar de personal format i preparat amb la qualificació exigida per a la prestació del servei i per l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació.

L'adjudicatària, hauran de vetllar per tal que els/les professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda.

L'adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions puguin suposar per a les BDS.

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

L'adjudicatària ha de vetllar perquè els professionals que realitzin l'atenció socioeducativa, de salut mental i/o infància, tinguin la formació i habilitats adequades

3.1.6.1 Perfils mínims

☒ Sí (indicar).

☐ No.

PERFIL	FUNCIÓ	NOMBRE DE RECURSOS	% DEDICACIÓ
Coordinació	Coordinador/a tècnic	1	100,00%
Coordinació	Coordinador/a de gestió	1	50,00%

3.1.6.2 Formació i experiència professional

☒ Sí (indicar).

☐ No.

Document signat electrònicament

42 / 56



L'adjudicatària haurà d'acreditar la titulació dels professionals destinats a la prestació dels serveis d'atenció personal, la qual ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya.

3.1.6.2.1 Perfil Atenció a la persona

D'acord amb la normativa, l'article 43 de la Llei de 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials i l'Ordre TSF/216/2019, de 28 de novembre, per la qual es regula la qualificació i l'habilitació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència, s'estableix que els perfils per a l'atenció personal del servei d'atenció domiciliària i atenció a persones amb dependència són:

- Treballador/a familiar.
- Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària.
- Auxiliar d'ajuda a domicili.
- Auxiliar de geriatría.
- Assistent d'atenció domiciliària.
- Auxiliar de gerontologia.
- Auxiliar d'atenció personal a persones amb discapacitat.
- Integrador/a social.
- Altres titulacions com indica el Conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya (79001525011999)

Aquesta norma estableix la obligatorietat d'acreditar la qualificació dels professionals d'atenció directa del servei d'atenció domiciliària mitjançant el títol o certificats que es determinen en la pròpia ordre.

En els casos d'intervenció amb famílies, infància o situacions de risc social, es requerirà a l'adjudicatària la figura d'una treballadora familiar específica per treballar en aquest tipus de casos, per tal d'assegurar la necessària coordinació amb els equips tècnics de serveis socials. En determinats casos, el professional d'atenció també podrà ser un/a integrador/a social.

En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatària haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili.

3.1.6.2.2 Perfil Coordinació

Les persones que desenvolupin aquesta funció disposaran com a mínim de:

Document signat electrònicament

43 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

- Titulació de diplomatura universitària en l'àmbit social o de salut
- Grau en l'àmbit Treball Social o Educadora Social, amb titulació homologada.

3.1.6.2.3 Perfil Atenció a la llar

Les persones que desenvolupin aquesta funció disposaran com a mínim de:

- Certificat escolar o equivalent.

3.1.6.3 Altres obligacions del personal del servei

☒ Sí (indicar).

☐ No.

3.1.6.3.1 Relació amb les BDS

L'adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- Afavorir una bona relació amb la BDS i eludir qualsevol conflicte personal, garantint el respecte i cura adequat de conformitat amb les regles de bona fe i diligència, com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les BDS.
- Posar a disposició de les BDS un llibre de reclamacions i notificar a l'Ajuntament totes les reclamacions i queixes que rebi d'aquestes, degudament recollides i signades.
- Les BDS hauran de ser informades de les característiques del SAD, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.
- Les BDS hauran de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

3.1.7 SUBCONTRACTACIÓ

☐ Sí (indicar).

☒ No.

3.1.8 ALTRES OBLIGACIONS

☒ Sí (indicar).

☐ No.



3.1.8.1 Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per assegurar la prestació del mateix i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions puguin suposar per les BDS.

L'Adjudicatària cobrirà les absències o canvis del seu personal sense que l'eximeixin del compliment de la prestació dels serveis encomanats per l'Ajuntament.

El terminis màxim per efectuar les substitucions de personal s'indiquen en aquest plec.

L'adjudicatària facilitarà al substitut/a tota la informació per garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'adjudicatària informará puntualment al SSPA de l'Ajuntament de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del personal de l'adjudicatària: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la BDS.

3.1.8.2 Desplaçaments

L'adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- Els costos dels desplaçaments del treballador/a com a conseqüència dels acompanyaments a la BDS i, els desplaçaments entre serveis aniran a càrrec de l'adjudicatària.
- El cost d'acompanyament en taxi a la BDS, serà a càrrec de la mateixa BDS.

3.1.8.3 Accés a l'habitatge

L'adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- Resta prohibit que cap treballador de l'adjudicatària entri al domicili de la BDS, si aquest o un altre familiar no hi és al domicili.
- La BDS serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas d'estar impossibilitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en un familiar o persona de confiança l'encàrrec d'accés a l'habitatge.
- En cas, que la BDS no disposi de cap suport per obrir, serà l'adjudicatària d'acord amb la BDS, la responsable de les claus. Caldrà fer autorització per escrit, i la responsabilitat serà compartida entre l'adjudicatària i la pròpia BDS. Serà preceptiu que l'adjudicatària comuniqui per escrit a la referent del SAD municipal els domicilis dels que disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custodia de claus, en el termini màxim de 5 dies des de la seva formalització.

3.1.8.4 Gestions econòmiques

L'adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:



- L'adjudicatària en cap cas podrà demanar a la BDS ni a la seva família l'avançament de l'import econòmic que correspon abonar a l'Ajuntament.
- Cap treballador/a d'atenció directa de l'adjudicatària pot procedir al cobrament dels havers, de la BDS, de cap mena.
- El treballador/a podrà realitzar petites compres si aquesta tasca està inclosa en el pacte de prestació del servei.
- Resta prohibit que cap treballador de l'adjudicatària rebi de la BDS cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica. L'adjudicatària serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de la BDS.

L'incompliment d'aquestes obligacions i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat de l'adjudicatària.

3.1.8.5 Queixes reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- L'adjudicatària ha d'informar a la BDS i el seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i, s'ha de facilitar per escrit. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.
- L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts, fent constar dades bàsiques (BDS, hora, dia, contingut etc.) la tipologia, accions per resoldre, la resposta donada i el temps de resposta.

3.1.8.6 Plans de Formació

L'adjudicatària i el seu personal ha de complir el següent:

- L'adjudicatària és comproment a un mínim de 20 hores anuals de formació a cadascun del treballadors/es involucrats/des en aquest servei (TAP, TAL i coordinadors/es).
- Correspon a l'adjudicatària les funcions de formació permanent.
- L'adjudicatària comunicarà a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge així com els sistemes de supervisió establerts per l'adjudicatària en els terminis indicats en aquest plec.
- L'adjudicatària haurà de realitzar una formació a tots els professionals d'atenció directa que s'incorporin a la seva plantilla, d'una durada mínima d'un dia en la que es treballin les qüestions obligatòries de salut laboral i prevenció de riscos i els protocols i procediments que regulen la prestació del servei.

- L'adjudicatària haurà de vetllar per garantir la formació de l'equip que presti el servei i perquè disposi de les següents habilitats:
 - Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat
 - Actitud discreta, respecte i mantenir secret professional segons codi deontològic professional.
 - Capacitat d'expressió oral i escrita
 - Capacitat d'anàlisi i resolució de problemes pràctics, econòmics i socials, així com comprensió i posicionament davant les problemàtiques que haurà d'afrontar.
 - Aptitud i coneixement de treball en equip, capacitat de negociar, fer propostes amb actituds positives i proactives.

3.1.8.7 Identificació

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per la prestació dels serveis.

3.1.8.8 Custòdia de claus

En el cas que l'adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les BDS, haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, d'acord al model facilitat per l'adjudicatària a consensuar amb l'Ajuntament.

La responsabilitat serà compartida entre l'adjudicatària i la pròpia BDS.

Serà preceptiu que l'entitat comuniqui als serveis socials bàsics quins domicilis disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custòdia de claus en els terminis indicat en aquest plec.

Així mateix, l'adjudicatària trametrà als serveis socials bàsics la comunicació de la finalització de la custòdia de claus, en els terminis indicats en aquest plec.

3.1.8.9 Mesures en cas de vaga legal.

En el cas de vaga legal l'Ajuntament fixarà quin son els serveis mínims i els imprescindibles a realitzar.

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'adjudicatària haurà de:

- Avisar a les BDS de les possibles incidències derivades de la mateixa.
- Mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiqui els serveis mínims prestats i el nombre d'hores i serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe haurà de presentar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'adjudicatària, per la seva deducció en la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

3.2 SEGURETAT I SALUT

L'adjudicatària està obligada a complir la normativa vigent sobre prevenció de riscos laborals i ha de designar un interlocutor amb l'Ajuntament en matèria de prevenció de riscos.

L'adjudicatària i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent.

L'adjudicatària haurà d'aportar, en cas que és tornès a donar una situació de Covid amb risc elevat, o altres agents contagiosos, les actuacions de prevenció corresponents per les atencions als domicilis i, dotar al seu personal del material de prevenció establert per la situació de risc.

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els que serà necessari la utilització d'Equips de Protecció individual EPI'S i facilitarà al seu personal els necessaris i eficaços per a prestar el servei (guants, mascaretes, i altres materials adients) per evitar riscos, per la seva seguretat i la de la BDS.

3.3 PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatària estarà obligat a sotmetre's a la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

3.4 CONFIDENCIALITAT I CUSTODIA DE LA INFORMACIÓ

☒ Sí (indicar).

☐ No.

Tota informació obtinguda per l'adjudicatari sobre l'àmbit d'actuació de la prestació de serveis i els propis serveis, serà confidencial i queda prohibida llur revelació a tercers, llevat autorització expressa de l'Ajuntament. Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament. L'adjudicatari no podrà explotar dita informació

amb finalitat divulgativa, ni elaborar informes o publicar treballs, tècnics o científics, de tipus descriptiu, analític o estadístic representatius del resultat de les inspeccions.

L'Adjudicatària ha de custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

3.5 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

☒ Sí (indicar).

☐ No.

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

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Serà l'Ajuntament de Tordera qui indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatària.

3.6 RESPONSABILITAT CIVIL

☒ Sí (indicar).

☐ No.

L'adjudicatari es compromet a respondre per la responsabilitat civil derivada pels danys i perjudicis causats per acció o omissió del personal que presta els serveis contractats.

A aquest efecte, l'adjudicatària es compromet a tenir subscrita i en vigor, durant tot el període de durada del contracte, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüències consecutius per acció o omissió a tercers en l'exercici de l'activitat.

Capital mínim assegurat: 600.000,00 € per sinistre i any i 200.000,00 € per víctima.



3.7 INSPECCIÓ I CONTROL

☒ Sí (indicar).

☐ No.

En qualsevol moment l'Ajuntament podrà demanar tota la documentació que consideri necessària per tal de comprovar l'acompliment de les obligacions de l'adjudicatària.

L'adjudicatària permetrà en tot moment a l'Ajuntament exercir el control i la fiscalització sobre la prestació del servei, facilitant al respecte tota la informació i documentació que se li requereixi.

L'adjudicatària estarà obligat a comptar amb un servei d'administració que doni suport a totes les activitats desenvolupades en el servei.

L'adjudicatària estarà obligat a aportar a l'Ajuntament tota la informació relacionada amb l'objecte del contracte que els serveis tècnics li sol·licitin, amb la freqüència i els terminis que aquests li requereixin.

L'adjudicatària estarà obligat a aportar aquesta informació en els formats i/o procediments definits pels serveis tècnics utilitzant, si s'escau, els mitjans tecnològics proporcionats per l'Ajuntament. Els serveis tècnics definiran els fulls de control i seguiment, els registres i els formats de transferència de dades i informació i l'actualitzaran sempre que ho considerin oportú, amb l'objectiu de millorar la gestió de la informació.

3.8 PROTECCIÓ A LA INFÀNCIA I A L'ADOLESCÈNCIA

Professions, oficis i activitats que impliquin un contacte habitual amb menors.

☒ Sí.

☐ No.

Pel personal adscrit al servei de famílies amb risc social, infància o situacions de risc.



4 GESTIÓ DEL CONTRACTE

4.1 ORGANITZACIÓ

4.1.1 MODEL DE RELACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

4.1.1.1 Interlocució

Per tal de garantir la bona marxa del servei l'adjudicatària nomenarà un interlocutor únic que mantindrà les relacions contractuals i de control que s'han de tenir amb l'Ajuntament i que haurà de participar en els comitès de control i seguiment.

Aquesta persona tindrà la plena representació de l'adjudicatària i la plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant de l'Ajuntament.

L'Ajuntament s'haurà de poder adreçar a aquesta persona per a tot tipus de qüestions relacionades amb el contracte.

4.1.1.2 Processos de control i seguiment

El sistema de control que exercirà l'Ajuntament sobre el servei serà quantitatiu i qualitatiu, amb la identificació del nivell de qualitat del servei aconseguit i la determinació del nivell de compliment.

L'adjudicatària haurà facilitar la informació necessària per a realitzar el seguiment del contracte i poder comprovar el compliment dels acords de nivell de servei descrits en aquest plec.

S'estableixen el següent mecanismes de control i seguiment:

- Comitè de Operatiu

4.1.1.2.1 Comitè Operatiu

Aquest comitè farà un seguiment exhaustiu de l'execució del contracte i dels resultats del servei.

Entre d'altres, aquestes reunions de coordinació es revisaran:

- Qualitat de l'execució dels serveis prestats.
- El grau d'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) inclosos en l'apartat "Acords de Nivell de Servei (ANS)" d'aquest Plec.
- Facturació.
- Seguiment de resolució d'incidències, si s'escau.
- Revisió de suggeriments, queixes i reclamacions
- Planificació de tasques i activitats.
- Propostes de millora, etc.

Periodicitat: mensual i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari

Participant:

- Interlocució de l'entitat adjudicatària
- El/la Responsable del contracte o en qui delegui
- El/la Cap de Serveis Socials o la persona en que aquest delegui

Informació necessària.

- La documentació determinada en aquest plec en l'apartat de documentació.
- El valor dels factors de càlcul dels Acords de Nivell de Serveis (ANS) del període i valor de l'indicador global de qualitat.

4.2 FINALITZACIÓ DEL SERVEI

En cas de finalització o extinció del contracte, l'adjudicatària haurà de prestar el servei fins que una altra es faci càrrec de la seva gestió.

Abans de la finalització de la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'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:

- 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.
- Traspasar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic.
- Traspasar els continguts dels expedients de les BDS- incloses la sol·licitud del servei, la programació actual, totes les incidències, els informes de seguiment- en un format estàndard (PDF).
- Traspasar per separat la programació de servei de totes les BDS pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Retornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les BDS del servei en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament o entregar-les al nou adjudicatària si l'Ajuntament ho indica.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el procés.

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

Document signat electrònicament

52 / 56

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 4926865126687a85f001

Url de validació <https://oac.tordera.cat/verificadorfirma>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



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

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels 8 dies previs a l'inici de la nova prestació i lliurará tota la documentació a l'ens contractant.

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatària haurà d'efectuar una devolució ordenada de la documentació, en format electrònic i/o paper de les dades, de l'actual adjudicatària a aquesta administració municipal, en execució dels articles 25)-Protecció de dades des del disseny i per defecte-gestió de riscos i 35)-Avaluació d'impacte relatiu a la protecció de dades, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 i l'acreditació per part de l'actual adjudicatària que, un cop validada la correcta recepció de les dades per part de l'Ajuntament de Tordera, procedirà a la destrucció de qualsevol còpia de fitxers amb dades en els seus entorns i documentació en paper, en execució de l'article 28.3-g) de la normativa citada anteriorment.

En el cas d'adjudicació del contracte a un nova empresa, l'adjudicatària entrant disposarà d'un termini màxim de 8 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Durant aquest termini el nou adjudicatària estarà obligat a:

- Fer la càrrega de les dades facilitades per l'empresa sortint, en els seus propis sistemes informàtics.
- Efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis de les BDS.

En cas que l'aplicació informàtica utilitzada per a la gestió de les prestacions de servei, l'Ajuntament no en disposi o no sigui la pròpia de l'Ajuntament, caldrà que la adjudicatària faci:

- Traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic.
- Traspassar tots els continguts dels expedients de les BDS –incloses la sol·licitud del servei, la programació actual, totes les incidències, els informes de seguiment – en un format estàndard (PDF).
- Traspassar per separat la programació de servei de tots LES BDS pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.

Les dades de caràcter personal hauran de ser tornades a l'Ajuntament, igual que qualsevol suport o document en que hi figuri alguna dada, o entregar-les al nou adjudicatària si l'Ajuntament ho indica. Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les BDS en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament

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

4.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per l'Ajuntament i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament del servei prestat i les penalitzacions aplicables en cas d'incompliment.

La clau de l'èxit de les tasques de qualsevol prestació de serveis es basa en el seguiment continu dels paràmetres de l'activitat realitzada i la qualitat obtinguda en termes tant de servei com dels productes a lliurar.

Per aquesta raó, les tasques relacionades amb els ANS son objecte d'un seguiment continu en base a uns indicadors definits.

A més a més, per a aquelles tasques del servei que es considerin més rellevants s'estableixen objectius clarament mesurables del grau de compliment, per tant s'ha de definir un ANS específic per a cada activitat.

4.3.1 FACTORS DELS ANS

4.3.1.1 Factor de grau de compliment dels serveis (FAP)

És l'indicador que analitza el grau de compliment de les actuacions específiques programades en el calendari proposat, és a dir, el compliment de la planificació en l'inici de la prestació del servei.

Com a resultat de la informació disponible, els responsable del contracte identifica el percentatge de compliment dels treballs, obtenint finalment l'indicador "FAP" com el valor resum de compliment de la planificació del període analitzat.

El valor dels factors de servei es mesura segons els criteris següents:

- Valor = 10: S'han acomplert els terminis i la planificació per l'inici de la prestació del servei, fins i tot, disminuint-los amb els resultats d'acord amb els nivells exigits (menys de 5 dies).
- Valor = 7: L'element objecte de l'anàlisi presenta un grau de compliment correcte, amb petites desviacions no significatives i que no afecta a l'inici de la prestació (fins a 7 dies).
- Valor = 5: L'element objecte de l'anàlisi presenta desviacions que afecta a l'inici de la prestació (més de 8 dies).
- Valor = 3: L'element objecte de l'anàlisi presenta desviacions que afecta a l'inici de la prestació en més de 10 dies.



- Valor = 0: L'element objecte de l'anàlisi presenta desviacions que afecta a l'inici de la prestació, allargant el termini de finalització més de 12 dies des de la data planificada.

4.3.1.2 Factor de la informació reportada en termini (FIR)

Es mesurarà la disponibilitat de la informació reportada electrònicament per l'Adjudicatari, valorant:

- Valor = 10: La informació és disponible amb anterioritat al cinquè dia hàbil d'haver finalitzat el període d'anàlisi.
- Valor = 7 La informació és disponible el cinquè dia hàbil següent a la finalització del període d'anàlisi.
- Valor = 5: La informació és disponible a la setmana d'haver finalitzat el període d'anàlisi.
- Valor = 3: La informació és disponible a les dues setmanes d'haver finalitzat el període d'anàlisi.
- Valor = 0: La informació La informació NO és disponible o entregada més tard de 2 setmanes d'haver finalitzat el període d'anàlisi.

Si la informació (parcial o global) disponible no es correspon a la veritat, el valor de FIR serà 0.

4.3.1.3 Valor dels factors

Cada factor ha de presentar una valoració igual o superior a 7.

Per aquest motiu, nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

4.3.1.4 Indicador global de qualitat (Q)

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador global i general de qualitat "Q".

Aquest indicador mensual té com a fórmula:

$$Q = (0,70 \times FAP) + (0,30 \times FIR)$$

Q ha de ser un valor més gran o igual a 7:

$$Q \geq 7$$

4.3.2 MESURES CORRECTORES

L'objectiu és el valor de cada factor sigui és superior a 7. Per aquest motiu, els nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.



4.3.3 CORRECCIÓ DE LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT

La facturació mensual total del servei es veurà afectada per la **CORRECCIÓ** de la facturació com a conseqüència de descomptes per no compliment de Q major o igual a 7.

La tabla següent recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació:

CONCEPTE	OBJECTIU	PUNTUACIÓ REAL	DESCOMPTE S/ FACTURACIÓ	ANOTACIONS
QUALITAT (Q)	Q ≥ 7	Q ≥ 7	--	Respecte a la factura mensual en curs
		5,0 < Q < 7	1%	
		3,0 < Q ≤ 5,0	3%	
		Q ≤ 3,0	5%	

Aquests descomptes, d'acord amb l'establert a l'article 192 de la LCSP, no podran superar el 10% del pressupost del contracte.

Tordera, a data de signatura electrònica

El cap de Departament de Serveis Socials, Carlos Hidalgo Aliaga.

Signatura 1 de 1	Cap de Departament de Serveis Socials
Carlos Hidalgo Aliaga	15/10/2024

Document signat electrònicament

56 / 56

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web:		
Codi Segur de Validació	4926865126687a85f001	
Url de validació	https://oac.tordera.cat/verificadorfirma	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	