



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA I TELEASSISTÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE VILA-SECA

(Expedient 7333/2022).

## ÍNDEX

- 1.- OBJECTE I MARC NORMATIU..... 1
- 2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, PERSONES ATESES I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA..... 3
  - 2.1.- Definició ..... 3
  - 2.2.- Objectius ..... 3
  - 2.3.- Persones destinatàries ..... 4
  - 2.4.- Tipus de servei ..... 5
    - 2.4.1.- Actuacions del Servei d'Ajut a la Llar (en endavant, SALL) ..... 5
    - 2.4.2.- Actuacions del servei d'Auxiliar de la Llar (SAUX) ..... 7
    - 2.4.3.- Servei de Teleassistència ..... 8
    - 2.4.4.- Tasques excloses ..... 8
- 3. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS ..... 9
  - 3.1.- Planificació general ..... 9
  - 3.2.- Prestació del servei: seguiment i coordinació tècnica de les persones ateses en els diferents serveis ..... 11
- 4.- Seguiment i avaluació del servei ..... 11
  - 4.1.- Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Vila-seca..... 12
    - 4.1.1.- Servei d'Atenció Domiciliària ..... 12
    - 4.1.2. Servei de Teleassistència..... 14
  - 4.2- Auditories..... 15
- 5. RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI..... 16
- 6. RECURSOS HUMANS..... 17
- 7. FACTURACIÓ DEL SERVEI ..... 18
- 8. RESPONSABILITAT..... 18
- 9. PROTOCOLS ..... 19
- 10. GESTIÓ DELS PREUS PÚBLICS APLICABLES AL SERVEI ..... 20
- 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE..... 21
- 13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS ..... 21
- 14. MILLORES..... 22

## 1.- OBJECTE I MARC NORMATIU



És objecte d'aquest Plec la contractació per la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària i Teleassistència en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Vila-seca.

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

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

El Servei d'Atenció Domiciliària és un conjunt de prestacions dins del servei públic de l'Àrea de Drets Socials i Participació ciutadana.

L'atenció domiciliària està regulada pel marc normatiu següent:

- 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, i 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.



## 2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, PERSONES ATESES I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

### 2.1.- Definició

El Servei d'Atenció Domiciliària són el conjunt organitzat i coordinat d'actuacions i serveis de caràcter personal, i de forma complementària de caràcter domèstic, portades a terme en el domicili o en l'entorn habitual amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, proporcionar atencions personals, ajuda a les tasques de la llar i suport social i acompanyament socio-educatiu o psico-social a aquelles persones i/o famílies en situació de dependència o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es desenvolupa en l'entorn domiciliari i des de la proximitat, s'integra amb la resta de serveis domiciliaris amb vocació de ser un servei de qualitat, flexible, efectiu, sostenible, eficient i centrat en la persona i el seu entorn de cura més immediat.

Els principis que regeixen aquest servei son els establerts a l'article 2 del Capítol I del Reglament del Servei d'Ajuda a domicili aprovat per l'Ajuntament de Vila-seca i publicat al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona en data 11 d'agost de 2022.

El servei és prestat per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció d'acord amb el que estableix l'art. 5 del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

### 2.2.- Objectius

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida de la ciutadania de Vila-seca, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat evitant o retardant els ingressos residencials.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.



- Afavorir el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats de persones i les seves unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, (especialment infants, persones amb discapacitat i amb problemàtica de salut mental.).
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars en aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Detectar i ajudar a prevenir les situacions de sobrecàrrega física i emocional en les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència.
- Detectar les situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Ser element de detecció de situacions de necessitats que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits

### 2.3.- Persones destinatàries

El Servei d'atenció domiciliària s'adreça a persones i/o unitats de convivència residents i empadronades a Vila-seca, que es trobin en alguna de les situacions següents:

- Situació de dependència i/o manca d'autonomia personal que per motius físics, psíquics o social tenen amb dificultat per realitzar les tasques habituals de la vida diària (personals o instrumentals).
- Situació de risc social que tenen manca d'hàbits, habilitats parentals o capacitats per la organització de la família o de la llar estant limitada per donar atenció als seus membres, especialment als infants, i no garanteix el seu desenvolupament personal i familiar i en relació a l'entorn.
- Situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària

Els serveis d'ajuda domiciliària s'executaran d'acord a les necessitats particulars establertes al pla de treball i consistiran en actuacions de caràcter personal, de caràcter domèstic i educatiu, que desenvolupen els objectius i les funcions descrites en els serveis.

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



## 2.4.- Tipus de servei

El servei inclou les següents prestacions:

- Atenció a la persona i cura de la llar.
- Atenció de famílies en situació de vulnerabilitat per a afavorir la conciliació familiar, per acompanyar i donar suport a la tasca educativa dels infants a l'entorn de la llar.
- Evitar la soledat de les persones grans o persones soles, amb dificultats de gaudir d'una xarxa de suport familiar o comunitari.
- Neteja de la llar.
- Neteja de xoc.
- Teleassistència.

Aquestes prestacions es desenvoluparan mitjançant accions realitzades per diferents serveis:

### 2.4.1.- Actuacions del Servei d'Ajut a la Llar (en endavant, SALL)

El servei d'ajut a la llar, ofereix una atenció personal que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. La realitza el/la treballador/a familiar (en endavant, TF) i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

Les tasques a realitzar s'establiran en el pla de treball i poden ser de tres tipus: assistencials, socioeducatives i preventives.

#### **Assistencials:**

- Recolzament en la higiene i cura personal de la persona atesa. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, aplicar cremes, afaitat amb màquina elèctrica, llimar ungles, etc.
- Cura i control de l'alimentació:
  - Suport en l'organització preparació i cuinat dels àpats vetllant per una alimentació saludable i adaptada a les necessitats de la persona.
- Compra d'aliments (petita compra, producte bàsic),
- Ajut a la ingesta quan sigui necessari.
- Compres i preparació d'àpats (es realitzarà només en casos en què sigui imprescindible perquè no hi hagi cap altra alternativa: familiars, compra on-line, que un repartidor li porti al domicili...).
- Cura de la salut i control de la medicació. Supervisar i vetllar per la presa de la



medicació per part de la persona usuària d'acord amb la pauta mèdica establerta.

- Realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització i transferència dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de l'usuari/a per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas que la persona atesa ho requereixi.
- Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades – higiene personal, mobilitzacions, suport en l'alimentació, etc. – ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries per deixar l'habitatge en condicions correctes d'ordre i neteja (per exemple, netejar i ordenar el bany després de la higiene, la cuina després dels àpats, fer el llit després de llevar a la persona, etc.).
- Cura de la roba i parament: fer el llit i canviar els llençols, bugaderia, canvi d'armari si escau.
- Suport als cuidadors i cuidadores no professionals que donin atenció a la persona atesa.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, recollida de medicació a la farmàcia, gestions bancàries, etc. I vetllar pel seu compliment.

### **Socioeducatives:**

- Facilitar l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones grans, persones en situació de dependència, persones amb problemàtiques de salut mental, etc.
- Acompanyament fora de la llar, quan sigui imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona atesa en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social amb l'objectiu de reforçar les seves capacitats personals, promoció social i reforç de les xarxes relacionals.
- Suport en el procés d'aprenentatge per dur a terme les gestions bàsiques per a la vida independent: gestions administratives, mèdiques, etc.
- Estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia i alentir la seva dependència.
- Donar suport en el seguiment de pautes d'observació del propi estat de salut i



atenció als controls mèdics periòdics.

### **Preventives:**

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

Detectar, identificar i comunicar situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o la família. 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
- Mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres
- Mancances i deteriorament de l'estat de l'habitatge i/o instal·lacions de l'habitatge.
- Absentisme escolar
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Situacions de maltractament o descurança.
- Negligència en la cura i autocura.
- Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats tant individuals com del seu entorn.
- Detecció de situacions de solitud.

La comunicació de les situacions de canvi és una obligació dels professionals del Servei d'Atenció Domiciliària.

#### *2.4.2.- Actuacions del servei d'Auxiliar de la Llar (SAUX)*

El servei d'Auxiliar de la Llar té per finalitat mantenir en condicions acceptables d'higiene, de salubritat i d'habitabilitat la llar de la persona atesa. Es defineix com un servei de caràcter complementari al servei d'ajut a la llar (SALL)

Segons el perfil i necessitats de la persona atesa, així com dels objectius proposats en el Pla de Treball de cada cas, la prestació del servei de SAUX podrà incloure les següents actuacions:

- Neteja quotidiana de l'habitatge: destinada a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.
- Neteja a fons de determinats espais o elements del domicili (com la cuina, els armaris, etc.).

La persona atesa haurà de disposar dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques, però serà responsabilitat última de l'empresa disposar dels estris i





productes per tal que el servei es pugui fer efectiu.

Tant en el cas del SALL com del SAUX, en el cas que hi hagi animals domèstics al domicili, cal que estiguin tancats en una altra habitació de l'habitatge durant la realització del servei com a mesura de prevenció de riscos.

#### *2.4.3.- Servei de Teleassistència*

El Servei de Teleassistència Domiciliària és un servei afegit de la cartera de Serveis d'Atenció Domiciliària. Es tracta d'un servei que garanteix la seguretat i dona tranquil·litat i acompanyament a les persones que poden estar en situació de risc per factors d'edat, de fragilitat o dependència.

Aquest servei es presta a través de la línia telefònica i amb un equipament informàtic de comunicacions, El centre de control és activat les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any. Aquest centre és atès per personal amb formació específica per donar una resposta adequada a la crisi presentada, be per si mateix o, mobilitzant altres recursos, humans o materials, de l'usuari o existents en la comunitat.

El servei de teleassistència inclou també els serveis que la persona necessiti i suports tecnològics complementaris dins i fora del domicili, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència dels sistemes sanitari i social.

#### *2.4.4.- Tasques excloses*

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

A més, s'exclouen expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- Tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin d'una especialització (ex administrar insulina).
- Neteges de la llar de caràcter extraordinari que no estiguin proposades al pla de treball.
- Neteges als espais comuns de l'edifici i/o arranjaments (pintar, empaperar..)
- Tasques d'atenció a membres de la família o persones que convisquin al mateix domicili i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SALL.
- Tasques de neteja d'espais d'ús exclusiu de membres de la família o persones que convisquin al mateix domicili i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAUX.





### 3. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

#### 3.1.- Planificació general

L'Ajuntament és responsable de:

- Exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'empresa adjudicatària desenvolupa el servei seguint les seves prescripcions i donant comptes de l'execució.
- 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.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- 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 del Servei.
- La fixació dels preus que correspongui aplicar per copagament del servei.

L'empresa adjudicatària està obligada a:

- Acreditar, a l'inici de l'execució d'aquest contracte, que disposa d'un local o instal·lacions a Vila-seca o territori del Camp de Tarragona que permetin poder desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, les reunions de suport amb el personal per la resolució d'incidències, formació, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits per part dels professionals, i que sigui l'espai de referència de treball per als/les coordinadors/es tècniques de la ciutat.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Disposar d'un espai d'emmagatzematge i professionals que es puguin dedicar a realitzar arranjaments del servei d'ajudes tècniques. L'empresa rep les peticions d'ajuts tècnics que es faran arribar des de les professionals dels equips bàsics de serveis socials o de la professorat referent del Programa d'Atenció Domiciliària Municipal, i subministra, instal·la i retira (en el cas que sigui necessari) el material al domicili de la persona.



- Facilitar als serveis socials municipals, abans de l'inici de l'activitat, la relació del personal actual que destinarà a la prestació del servei.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones ateses, mitjançant la contractació de personal format i preparat amb la qualificació exigida per a la prestació del servei, l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació.
- Arbitrar les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis en base als estàndards de qualitat previstos i les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene.
- L'empresa ha de disposar d'instruments de gestió informàtica avançats per la gestió del servei (planificació, altes i baixes, gestió dels professionals, horari d'atenció, etc.), així com les incidències i queixes.
- En el cas del Servei de SALL i de SAUX acreditar que disposa d'un sistema de control presencial extern QR/NFC dels treballadors/es al domicili i col·laborar en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial i lliurar de forma periòdica un informe detallat del compliment horari i de forma puntual la informació referent a casos particulars. Compatible amb el nostre sistema.
- Donar accés als/les professionals de referència que l'ajuntament designi a informacions claus dels aplicatius de gestió del servei (planificació diària, incidències, documentació de seguiment, etc.). Preveure la possibilitat de connexions (passarel·les interfaces) que en el futur puguin facilitar la interoperabilitat amb els sistemes informàtics municipals.
- Fer propostes de modificació de serveis i tasques en base a la avaluació continuada de la situació de la persona atesa.
- Comunicar totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata, per aquelles situacions que es puguin considerar greus.
- Tenir actualitzat l'expedient de la persona atesa 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.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als i les responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona atesa afectada.
- En el cas del servei de SALL i SAUX. Garantir l'atenció telefònica als usuaris, amb numero de telèfon gratuït, de dilluns a divendres de 8 del matí a 20 hores



del vespre i garantir la resta de les hores un dispositiu gratuït que permeti el contacte entre la persona atesa i l'empresa per garantir un flux adequat de la informació i de qualsevol incidència que pugui afectar al servei. I en el servei de Teleassistència garantir l'atenció telefònica 24 hores i 365 dies a l'any.

- Garantir un suport de coordinació tècnica permanent amb els professionals dels equips bàsics de serveis socials que faciliti la comunicació de modificacions de serveis i de tasques a realitzar.

3.2.- Prestació del servei: seguiment i coordinació tècnica de les persones ateses en els diferents serveis

L'Ajuntament és responsable de:

- Revisar i validar els protocols que presenti l'empresa per a la valoració inicial i l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
- Proposar les modificacions en la prestació del servei que valori necessàries per a complir amb l'interès públic.
- Revisar i proposar la modificació dels indicadors de gestió establerts, si s'escau.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- L'ajuntament es reserva el dret de contactar amb les persones ateses sempre que ho cregui adient per conèixer la seva opinió sobre el servei.

L'empresa adjudicatària és responsable de:

- L'adequada atenció i aplicació del procediment del servei.
- L'avaluació i control del servei prestat.
- L'adequació del servei a les indicacions d'aquest plec.
- Donar l'adequada informació a l'ajuntament de les incidències i situacions que requereixen d'atenció especial.

4.- Seguiment i avaluació del servei

L'ajuntament es responsable de:

- Validar la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el

contracte que es signi.

L'empresa està obligada a:

- Complir els acords de coordinació establerts en aquest plec.
- Facilitar informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons els plans de treball establerts i aportar tota la informació relativa als serveis prestats que determini l'Ajuntament per tal de garantir el control d'execució i qualitat dels serveis prestats.
- Per tal de garantir l'adequada coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Vila-seca, i seguiment i avaluació del servei, s'estableixen els nivells i mecanismes de:
  - 1.-Coordinació de gestió del servei.
  - 2.-Coordinació directiva del servei.
  - 3.-Auditoria de qualitat, econòmica i memòria del servei.

4.1.- Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Vila-seca

4.1.1.- *Servei d'Atenció Domiciliària*

L'empresa adjudicatària designarà un/a representant per fer la coordinació de la gestió dels serveis prestats.

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

S'estableixen els següents elements de coordinació:

a) Informes d'activitat mensual: L'empresa contractada enviarà a la responsable tècnica designada per l'Ajuntament de Vila-seca, amb periodicitat mensual, juntament amb la facturació, un informe d'activitat que recollirà dades i indicadors sobre l'activitat del servei:

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

b) Reunions de coordinació: S'establirà un calendari de reunions trimestrals de seguiment entre els i les responsables tècnics de l'Ajuntament i la direcció de l'empresa



adjudicatària, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del Servei. El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Revisar criteris de treball i/o funcionals i l'acompliment dels protocols.
- Revisió d'incidències tècniques, de gestió i elaborar propostes de millora.
- Controlar i avaluar el desenvolupament global de la prestació del servei.

c) Reunió anual entre la gerència de l'empresa i la regidoria. El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Previsió de creixement per al període següent.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació i seguiment de la posada en marxa d'aquests.

d) Memòria anual: L'entitat adjudicatària haurà de fer arribar anualment a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vila-seca, abans del 15 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi, una memòria del servei d'atenció a domicili en format electrònic que contingui les gràfiques necessàries per la seva divulgació. Continirà les dades següents:

- Balanç del control presencial dels/les treballadors/es amb especificació de grau d'acompliment d'horari (% absències, % retards en inici i finalització de servei i % de temps efectiu de servei).
- Rati de rotació de personal i % persones ateses que han tingut canvi de professional/mes.
- Mitjana i desviació de temps entre la data d'entrada de la proposta del servei a l'empresa i inici del servei en els casos regulars i d'urgència. Grau de desviació per causa imputable a l'empresa.
- Nombre de queixes de persones ateses rebudes per tipologia, nombre de dies en que s'ha donat resposta i actuacions realitzades.
- Relació d'incidències, on es registrarà el número i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt i el temps de resolució.
- Nombre de visites de seguiment a domicili realitzades per coordinadora. 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 programada.

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida, i l'empresa adjudicatària queda obligada a aportar les dades



complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del Servei d'Ajuda a Domicili.

#### 4.1.2. Servei de Teleassistència

L'empresa adjudicatària designarà un/a representant que serà el/la responsable davant l'Ajuntament.

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

L'empresa contractada haurà de coordinar-se amb els l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vila-seca mitjançant la figura del Coordinador de Zona, i la responsable tècnica que designi l'ajuntament.

S'estableixen els següents elements de coordinació:

a) Informes d'activitat mensual: L'empresa contractada enviarà a la responsable tècnica designada per l'Ajuntament de Vila-seca, amb periodicitat mensual, juntament amb la facturació, un informe d'activitat que recollirà dades i indicadors sobre l'activitat del servei (altes i baixes, motius de les baixes, suspensions temporals, instal·lacions urgents, incidències, queixes, avaries, etc.).

b) Reunions de coordinació: S'establirà un calendari de reunions trimestrals de seguiment entre els i les responsables tècnics de l'Ajuntament i la direcció de l'empresa adjudicatària, per tal de realitzar una valoració global de l'evolució del Servei. El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Seguiment de l'activitat i funcionament del servei habitual.
- Estat de les aprovacions de servei i instal·lacions realitzades (terminals i dispositius perifèrics).
- Incidències, reclamacions i resolució de les mateixes.
- Qualsevol altra circumstància d'interès per al desenvolupament del servei.

c) Reunió anual entre la gerència de l'empresa i la regidoria. El contingut principal d'aquestes reunions serà:

- Previsió de creixement per al període següent.
- Planificació de nous serveis, projectes o protocols d'actuació i seguiment de la posada en marxa d'aquests.

d) Memòria anual: L'entitat adjudicatària haurà de fer arribar anualment a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials, abans del 15 de febrer de l'any següent a la finalització de l'exercici objecte d'anàlisi, una memòria del servei de Teleassistència en format electrònic que contingui les gràfiques necessàries per la seva divulgació. Contindrà les dades següents:



- Anàlisi del perfil de les persones usuàries del servei i nombre de persones ateses durant l'any en curs (moviment d'usuaris, altes, baixes, causes de les baixes, distribució territorial..).
- Anàlisi de les trucades (número d'alarmes ateses, anàlisi dels temps d'espera, tipologia,...). Mobilització de recursos (anàlisi actuació davant les alarmes). Emergències ateses en domicili (anàlisi dels temps d'arribada, actuacions realitzades, coordinació amb altres serveis socials, de salut,..) Agendes (total trucades per tipologia).
- Visites domiciliàries (número i tipologia de visites, actuacions realitzades després del diagnòstic inicial,..).
- Avaries i incidències tècniques (número d'avaries diferenciant tipologia d'aparells, % respecte al total, comparativa amb els anys anteriors, anàlisi dels temps mig de la resolució d'incidències, nombre d'avaries en el sistema de servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del Centre d'Atenció i que activen el sistema de suport....).
- Informe d'incidències: queixes, reclamacions i/o suggeriments realitzats per les persones usuàries i/o les seves famílies (número de queixes respecte al total d'usuaris, temes recurrents de les queixes, mesures correctores aplicades...).
- Anàlisi dels resultats de l'enquesta de satisfacció anual i àrees de millora.
- Recursos materials de l'empresa (Relació d'aparells instal·lats i/o substituïts anualment innovacions tecnològiques, reposicions de material,...).
- Recursos humans (anàlisi del % de rotació, motivacions, valoració clima laboral,..).
- Formació inicial i continua impartida durant l'any en curs (número d'hores de formació per perfils professionals i professional,...).
- Cost del servei durant l'any en curs per perfil de persones ateses, distribució territorial.

L'Àrea Bàsica de Serveis Socials podrà sol·licitar l'ampliació d'aquesta informació mínima requerida, i l'empresa adjudicatària queda obligada a aportar les dades complementàries sol·licitades, amb la finalitat de poder fer un seguiment i control del servei de Teleassistència.

#### 4.2- Auditories

##### **Auditoria de qualitat:**

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





- L'objectiu és avaluar el compliment dels requisits de prestació del servei en base als criteris recollits als Plecs i els compromisos fets per l'empresa a la seva proposta.
- Inclourà revisió documental i validació dels resultats d'indicadors presentats al llarg de les coordinacions tècniques, la incorporació de la percepció de les persones ateses i la valoració de condicions i clima laboral.
- El cost d'aquesta auditoria anirà a compte de l'empresa amb una aportació màxima corresponent al 0,2% del cost estimat anual del contracte.

#### **Auditoria econòmica:**

L'empresa haurà de presentar anualment (abans del 31 de març de l'any següent) una auditoria econòmica que incorpori els comptes d'explotació detallats per les variables més significatives dels costos de producció i els costos indirectes més significatius i de la situació patrimonial en relació a la gestió del servei.

## 5. RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament de Vila-seca.

L'empresa i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona atesa, amb la seva família i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'empresa es compromet a acceptar les directrius que dicti l'Ajuntament de Vila-seca per a la identificació i control del personal adscrit pel contractista a la prestació dels serveis.

L'empresa i el seu personal hauran de complir les mesures de prevenció de riscos laborals, seguretat i higiene establertes en la legislació vigent.

Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones ateses del servei amb els requisits inexcusables de confidencialitat, honestedat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència i evitant qualsevol tipus de tracte discriminatori per raó de condició personal i social, de gènere, de religió o d'ètnia.

L'empresa prohibirà als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de les persones ateses o els seus familiars. L'empresa serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'Ajuntament de Vila-seca de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Els/les professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de la



persona atesa o familiar de la mateixa.

L'empresa haurà d'informar a les persones ateses de les característiques del servei, corresponents a l'acord assistencial amb l'Àrea Bàsica de Serveis Socials, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta o incidència als serveis socials municipals i a l'empresa adjudicatària.

L'empresa comunicarà els canvis sobrevinguts o previstos de qualsevol aspecte que afecti a la prestació del servei (canvi de professional, canvi de dia, canvi d'horari, baixa temporal o definitiva aparell teleassistència, etc.) amb la major brevetat i la major antelació possible, a la persona afectat/da i al seu entorn cuidador.

En cas de queixa o suggeriment de la persona atesa l'empresa haurà de donar resposta per escrit en un termini màxim de 7 dies i tenir establert un registre exhaustiu de les queixes i suggeriments rebuts tant per escrit com per telèfon i de les respostes i actuacions realitzades i haurà d'informar a l'ajuntament periòdicament i permetent l'accés dels responsables municipals a aquest registre.

## 6. RECURSOS HUMANS

L'empresa haurà d'assegurar el perfil professional descrit en aquests plecs per a cadascun dels serveis així com l'adequada formació i supervisió.

Correspon a l'empresa les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació de servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa comunicarà anualment a l'Ajuntament de Vila-seca els plans formatius previstos adreçats a la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu.

L'empresa que resultin adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus/ves treballadors/es la formació complementària necessària per a desenvolupar les tasques de forma excel·lent i adaptades a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic, així com a les necessàries destreses i habilitats comunicatives i tècniques per a desenvolupar cadascun dels serveis. El Pla de formació ha d'incloure també formació específica sobre maltractaments i descurança a diversos col·lectius, violència de gènere, intervenció socioeducativa, salut mental i atenció a persones amb diversitat funcional.

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

L'empresa presentarà la planificació anual de sessions de coordinació entre els treballadors i la coordinació tècnica.

L'empresa adjudicatària del Servei d'Atenció Domiciliària presentarà un calendari de



supervisió grupal externa dels professionals d'atenció directa, més enllà de les sessions de coordinació i seguiment que han de realitzar periòdicament amb la seva coordinadora tècnica.

## 7. FACTURACIÓ DEL SERVEI

Mensualment, dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament de Vila-seca, amb un model prèviament determinat, la relació de serveis prestats durant el mes anterior per a que l'Ajuntament pugui revisar-ho i validar-ho.

Mensualment, dins dels primers quinze dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà la factura corresponent dels serveis prestats en la forma i manera, electrònica, que determini l'Ajuntament (serà imprescindible la prèvia validació de la relació de serveis prestats per part de l'Ajuntament).

Aquest document de relació de serveis prestats es presentarà en el format que determini l'ajuntament i contindrà, com a mínim, les dades següents:

- Especificat nominalment
- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom.
- En el cas del servei de teleassistència, tipologia d'aparell
- Diferenciant la tipologia de cas (social o dependència)
- Diferenciant la tipologia del servei rebut (SALL i/o SAUX)
- Especificant les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt.

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

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

El contingut mínim obligatori de la factura és el següent descrit a l'apartat 23 del Plec de clàusules administratives de la present licitació.

## 8. RESPONSABILITAT

L'empresa assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones ateses, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Vila-seca.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona afectada.

L'empresa garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies



que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

Pel que fa al Servei de Teleassistència, si en algun cas la persona atesa sol·licita a l'empresa la custòdia de claus o bé el o la professional referent de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials valora la conveniència, serà la persona usuària qui en doni la conformitat.

Per a aquests casos, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un protocol de custòdia de claus que inclogui el model d'autorització de cessió de claus.

Aquest model haurà d'anar signat per la persona atesa i l'empresa adjudicatària. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'empresa adjudicatària faci arribar a l'Àrea Bàsica de Serveis Socials una còpia d'aquesta autorització junt amb el contracte de prestació de servei que es signa al seu inici.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus. En el moment de cessament de la prestació del servei, serà responsable de la destrucció o devolució de les claus a la persona usuària (segons s'hagi acordat en el document de cessió).

Caldrà que faci arribar a la unitat de gestió una còpia del document de devolució signat o del document que acrediti la destrucció de les claus.

## 9. PROTOCOLS

Les empreses han de comptar amb uns protocols bàsics (tant per al Teleassistència com per al Servei d'Ajuda a Domicili):

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

A més dels anteriors protocols, l'empresa del Servei D'ajuda a Domicili, també caldrà que presenti els següents protocols específics:

- Protocol d'atenció socioeducativa d'acompanyament fora de la llar.
- Suport en la higiene i cura personal de la persona.
- Cura i control de l'alimentació
- Cura de la salut i control de la medicació.
- Mobilització i transferència dintre de la llar
- Manteniment de l'ordre i la neteja de llar



- Neteja i ordre quotidià de l'habitatge.
- Gestió de petites compres.
- Altres

Aquests protocols són els que s'han d'annexar al projecte a presentar per l'empresa licitadora, tal i com també indica l'Annex 2.1 i 2.2 dels Plecs administratius de la present licitació.

## 10. GESTIÓ DELS PREUS PÚBLICS APLICABLES AL SERVEI

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar l'establiment dels preus públics aplicables al servei d'Atenció Domiciliària i aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb allò establert al Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

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

## 11. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

En relació al tractament de les dades de caràcter personal portat a terme per l'Ajuntament de Vila-seca en l'activitat contractual, s'informa del següent: Activitat de Tractament de dades:	Contractació
Responsable del tractament:	Ajuntament de Vila-seca Plaça de l'Església, 26 43480 Vila-seca (Tarragona) 977 309300 <a href="https://seuelectronica.vila-seca.cat">https://seuelectronica.vila-seca.cat</a>
Delegat de protecció de dades:	Ajuntament de Vila-seca Plaça de l'Església, 26 43480 Vila-seca (Tarragona) 977 309300 <a href="mailto:dpd@vila-seca.cat">dpd@vila-seca.cat</a>
Finalitat del tractament:	Gestió administrativa de la contractació pública d'obres, serveis i subministraments
Legitimació del tractament:	Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic
Procedència dades:	De la persona interessada o del representant legal
Destinataris dades:	1. Registre Públic de Contractes i de licitadors de la Secretaria Tècnica de la Junta Consultiva de Contractació Administrativa de la Generalitat de Catalunya, 2. Sindicatura de Comptes, 3. Jutjats i Tribunals de Justícia, 4. Publicacions al Perfil del contractant, 5. Portal de Transparència de la Generalitat de Catalunya
Termini de conservació de les dades:	De conformitat amb el Calendari de conservació i eliminació documental de l'Ajuntament de Vila-seca



Drets de les persones interessades	La persona interessada té dret a sol·licitar al responsable del tractament l'accés a les seves dades personals, la rectificació o supressió, la limitació i la oposició al tractament, i en el seu cas, la portabilitat de les dades, dirigint-se a l'adreça abans assenyalada
Dret a presentar reclamació:	Es pot formular reclamació davant l'autoritat de control corresponent, com l'Autoritat Catalana de Protecció de dades (APDCAT)
Obligatorietat:	Per aquest tractament la persona interessada està obligada a facilitar les dades atès que en cas contrari no es podria donar compliment a la finalitat corresponent
Decisions automatitzades	No existeixen decisions automatitzades en aquest tractament

## 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

Correspon a l'Ajuntament de Vila-seca la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones ateses, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

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

## 13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

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

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

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'empresa 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 la nova empresa 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 persones ateses.

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a respectar un període transitori, establert a la disposició trentena del plec de clàusules administratives particulars, per tal d'efectuar un traspàs dels expedients que estigui portant a la nova empresa adjudicatària, si fos el cas, en el termini de 15 dies previst a l'inici de la nova prestació.

En cas que l'aplicació informàtica no sigui la pròpia de l'ajuntament:

- 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 persones ateses –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 persones ateses pel primer mes després del traspàs del contracte, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones ateses del servei en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament o entregar-les la nova empresa adjudicatària si l'Ajuntament ho indica.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Acordar amb l'Ajuntament un procediment per efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.

L'empresa adjudicatària (anterior i actual) 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.

## 14. MILLORES

Les empreses licitadores podran presentar propostes concretes d'abast tècnic addicionals a les específicament reflectides en els apartats anteriors en concepte de millores, les quals han d'estar descrites, detallades, amb una valoració econòmica, adjuntes als annexos i temporalitzades en els dos anys inicials de contracte que estableix el plec. En cas de pròrroga, les millores s'hauran de mantenir durant la vigència de la mateixa. La quantificació econòmica de les millores es demana únicament a efectes informatius.

L'acceptació de l'oferta global implica el compromís, per part de l'entitat que resulti





Ajuntament de Vila-seca



adjudicatària, de la implementació d'aquestes millores, el cost de les quals ha de quedar inclòs en l'oferta econòmica presentada, no podent ser objecte de facturació addicional per part de l'empresa contractada.

Totes les millores que no constin temporalitzades a l'oferta tècnica es donarà per suposat que s'implantaràn en un màxim de 15 dies naturals des de l'inici del contracte.

Maria Taulats Vidal  
Directora Àrea Bàsica de Serveis Socials.