
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SITGES.

1. OBJECTE i ABAST

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei d'Atenció o ajuda a Domicili en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Sitges.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció o ajuda a Domicili (SAD) 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, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) 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. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art.75 d'aquesta llei.

En concret, les prestacions que són objecte de contractació referides al SAD consisteixen en:

- Actuacions de caràcter personal.
- Actuacions de caràcter domèstic.

Es tracta d'un contracte administratiu típic de serveis, a l'empara de l'article 17 de la Llei de contractes del sector públic.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a executar les tasques objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més les tasques que hagi presentat l'empresa adjudicatària en la seva oferta, sempre d'acord amb la normativa que sigui d'aplicació.

El contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques i serveis objecte del contracte, les actuacions a realitzar, la seva freqüència prevista, i les especificacions dels mitjans que s'hauran d'utilitzar.

Es fa constar explícitament que la contractació de les prestacions que en el present plec es detallen no significa de cap manera la cessió de la titularitat del servei ni tampoc de la propietat dels béns sobre els quals s'actua, que correspondran sempre i en tot moment a l'Ajuntament i els seus titulars.



La present licitació s'ha projectat per una anualitat que, per tal de garantir la regularitat i continuïtat del servei, s'ha d'iniciar a la finalització del contracte actualment vigent. També es preveu la possibilitat de pròrroga per tres anualitats consecutives.

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI.

El Servei d'Atenció o ajuda Domiciliària (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili de la persona beneficiària amb la finalitat d'oferir una atenció integral i individualitzada a persones i unitats de convivència en situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars que els impedeixen realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana.

Els seus objectius són:

- Prevenir i/o tractar les situacions de crisi provocades per situacions de sobrecàrrega en aquelles persones i/o famílies en les que la problemàtica que pateixen supera les seves capacitats de resposta.
- Contribuir a que les persones adquireixin, mantinguin o recuperin les habilitats, hàbits i recursos personals que li permetin una millor qualitat de vida, tant a elles com a la unitat de convivència, i mantenir una vida el més autònoma possible al domicili, retardant o evitant d'aquesta manera el internament o la sortida del mateix.
- Facilitar que les persones que pateixen mancances de tipus físic, psíquic o social puguin continuar vivint en les millors condicions possibles, sense risc, en el seu domicili, proporcionant-los atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores.
- Ser un instrument de detecció de situacions de necessitats i de promoció de l'autonomia personal. Constituint un servei dinàmic, preventiu i d'atenció capaç d'aplicar els serveis en funció de les necessitats de cada persona.

Aquest conjunt de serveis es realitzen mitjançant personal específic i qualificat de l'empresa contractista (Personal d'atenció al Domicili, "PAD" i Personal de gestió o atenció Indirecta, "PAI") sota la supervisió de l'equip referent de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sitges, a qui correspon l'anàlisi de la situació particular i l'establiment el pla de treball individual. L'equip tècnic municipal en aquesta àrea està format per Treballadors/es Socials i per Educadors/es Socials i, per tant, el control, la planificació i supervisió de cada un dels casos anirà a càrrec d'alguna d'aquestes figures.

1.1 Personal d'atenció a Domicili (PAD)

El personal que executi les prestacions haurà de tenir el perfil requerit per l'Ajuntament de Sitges i disposar de l'habilitació professional corresponent per desenvolupar les tasques associades als següents llocs de treball:

1. Auxiliar de la llar o de neteja (AN)
2. Treballador/a familiar – Tècnic/a especialista en atenció sociosanitària (TF)

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar el personal idoni per a realitzar el tipus de tasca que cada cas requereixi. En cas de necessitat de noves contractacions haurà de presentar sempre a l'Ajuntament l'acreditació documental conforme les persones noves treballadores tenen la formació adequada a les tasques que hauran de desenvolupar.

El servei d'auxiliar de la llar no es pot prestar com a servei únic, sempre ha de ser un complement al servei d'atenció personal.

Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària així com dels objectius marcats en cada cas pel/per la professional de serveis socials bàsics en el pla de treball.

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores. Amb caràcter accessori i complementari es realitzaran tasques de tipus preventiu.

Funcions que pot realitzar cada tipus de professional.

Auxiliar de la llar o de neteja (AN)

Només se li poden assignar les funcions següents:

1. Neteja dins de l'habitatge diària i a fons (no realitzarà activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament, així com no es realitzarà neteges de zones comuns de l'edifici)
2. Neteja de la vaixella.
3. Altres tasques pròpies de la vida quotidiana domèstica per a les quals l'usuari/a es vegi incapacitat, i que determini el/la professional municipal responsable del cas (p.e. llençar les escombraries)

Treballador/a familiar – Tècnic/a especialista en atenció sociosanitària (TF)

Tenen les següents funcions:

1. Assistencial: És la realització de totes aquelles activitats en el domicili, d'atenció personal necessàries pel desenvolupament de la vida quotidiana. Aquesta funció es concreta en les següents activitats:

- Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajut psicomotriu, control de l'alimentació i control de la medicació.
 - Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: vigilància i manteniment de l'ordre de la llar i manteniment de la neteja de la llar.
 - Compra, preparació d'aliments i ajut en l'administració econòmica de la llar.
 - Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyament o facilitació de petites gestions, acompanyament mèdic dins del municipi, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.
2. Educativa: El/la treballador/a familiar ha de conèixer les característiques de l'usuari/a, no sols per atendre les seves necessitats assistencials, si no per saber educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que faciliten a la família o a la persona sola el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permetrà continuar en el seu domicili.
- Les activitats s'adrecen a treballar i potenciar les relacions familiars i socials positives per assolir una bona integració o reintegrament social.
3. Preventiva: Consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'un deteriorament personal i progressiu o de possibles internaments. Les activitats que concreten aquesta funció són:
- Observació per detectar l'aparició de altres símptomes no detectats per l'equip en l'inici de la intervenció social.
 - Descripció i comunicació d'aquests símptomes, afavorint les intervencions professionals adequades als problemes.
4. Excepcionalment, altres serveis diferents dels anteriors, sempre que concreta i explícitament hagin estat recollits en el pla de treball individual i validats pel referent municipal.

Cap d'aquestes funcions es realitza de manera independent, sinó que totes estan interrelacionades.

1.2.-Horari del Servei:

La franja horària en què cal garantir el servei serà per cadascun dels serveis la següent:

- Servei d'ajuda a domicili: de dilluns a divendres, de 7 a 21 hores (fins a les 22 en temporada d'estiu) i dissabtes, diumenges i festius, de 8 a 15 hores.
- Servei de neteja de la llar: de dilluns a divendres, de 7 a 21 hores.

Durant el període de vacances, de permís laboral o d'incapacitat temporal, l'empresa contractista cobrirà la plaça vacant.

Només en casos excepcionals, sempre i quan els tècnics de Serveis Socials donin prèviament la seva autorització expressa, es podran dur a terme serveis fora de l'horari especificat en aquest punt.

1.3.- Personal d'atenció Indirecta

Per fer possible la tasca de tots/es els/les professionals d'atenció directa cal un equip que s'encarregui del suport organitzatiu, la coordinació, el control i la supervisió de tots els serveis i treballadors/es que els realitzen, per això caldrà disposar d'una estructura de gestió, seguiment i coordinació que incorpori els següents perfils i assignació de tasques:

1.3.1 Coordinació PAD i de gestió

És la figura referent de proximitat, tant d'usuaris com dels PAD. Realitza la planificació dels serveis dels/les usuaris/es, és el/la responsable tècnic/a de la planificació i cobertura dels serveis de RRHH.

Exerceix un suport general al personal d'atenció directa, controla el compliment de l'activitat i dels objectius a treballar en cada cas, supervisa i pacta la planificació inicial del pla de treball dels PAD i cada una de les modificacions d'aquesta planificació (segons àrea de responsabilitat), notifica la planificació a la Coordinació tècnica i revisa el compliment dels protocols d'aplicació en matèria de seguretat i qualitat, realitza visites de seguiment, contribueix a la formació dels PAD i a l'adaptació d'aquests en els primers dies de servei.

Cobreix en cas de necessitat, els serveis que quedin desatesos de forma temporal, per situacions imprevistes i/o per emergències sobrevingudes i planifica les substitucions de més llarga durada-

Funcions assignades:

- Controla el funcionament dels Serveis en el seu àmbit.
- Porta al dia els Plans de qualitat establerts.
- Es responsabilitza de la cobertura en les planificacions i del compliment del servei.
- Gestiona i comunica al/la Coordinador/a Tècnic/a les incidències del seu àmbit.
- Realitza la planificació de suplències, vacances, i absències.
- Detecta i proposa accions de millora.
- Realitza visites constants als domicilis i generar un ambient de confiança i proximitat.
- Gestiona conflictes i exerceix contenció davant de les incidències detectades.
- Supleix als PAD, sempre que sigui necessari.
- Registra i manté actualitzada tota la informació als sistemes de gestió.
- Informa al/la Coordinador/a tècnic/a i a la Direcció si s'escau, dels aspectes rellevants detectats en el servei.
- Porta un estricte control de la borsa d'hores de les PAD.
- Col·labora amb el/la Referent Municipals i amb el/la Coordinador/a Tècnic/a en l'elaboració de documentació que sigui necessària per al bon funcionament del servei i/o que sigui requerida per algun agent extern.
- Coordina amb els/les diferents Coordinadors/es i Referents Municipals sempre que sigui necessari.
- Col·labora i es relaciona amb les entitats i/o servei que tinguin a veure amb el servei.
- Contribueix a un bon ambient de treball i un equip cohesionat.

Durant el període de vacances o en cas d'incapacitat temporal del/la coordinador/a PAD, l'empresa haurà de cobrir la plaça vacant durant el temps necessari.

1.3.2 Coordinació tècnica

És la figura responsable de la part tècnica assistencial del servei. Realitza la coordinació en la planificació dels serveis dels/les usuaris/es i el recolzament tècnic al/la Coordinador/a PAD i a la resta de professionals d'atenció directa. Fomenta i estableix els circuits per realitzar una bona coordinació de l'equip de treball.

Actua com a referent de la gestió dels serveis, és responsable de les altes de servei, de les valoracions d'inici i de seguiment dels casos, elabora els informes i propostes que requereix cada cas per facilitar-los als/les tècnics/tècniques municipals i analitza les valoracions i propostes que li arriben d'altres professionals per valorar aquestes conjuntament amb els/les tècnics/tècniques municipals referents del cas. És també el/la responsable del control de la gestió i dels/les professionals que té al seu càrrec, del compliment del model, així mateix avalua i es responsabilitza de la qualitat del servei, exerceix d'enllaç entre els/les referents municipals, els/les professionals de suport i els/les usuaris/es.

També realitza la coordinació tècnica del servei, supervisa la planificació dels PAD i dels/les professionals especialitzats de suport i faciliten el recolzament tècnic que calgui.

El/a Coordinador/a Tècnic/a, actua com a referent dels equips de treball i activa els/les professionals assistencials de suport en aquells casos necessaris.

Aquesta figura assumeix la responsabilitat d'enllaç amb els/les referents municipals, a qui ha d'informar de qualsevol alteració del servei en el termini màxim de 24 hores.

Funcions assignades:

- Col·labora estretament amb el/la Coordinador/a PAD.
 - Controla el funcionament del Serveis en el seu àmbit.
 - Porta al dia els Plans de qualitat establerts.
 - Supervisa i controla els/les Coordinadors/es PAD i els PAD.
 - Realitza suport expert i formació als/les Coordinadors/es PAD i als PAD.
 - Detecta i proposa accions de millora.
 - Gestiona conflictes i exerceix contenció davant de les incidències detectades.
 - Informa al/la Referent Tècnic/a dels aspectes rellevants detectats en els diferents serveis.
 - Realitza propostes als/les professionals de referència sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques dels serveis prestats en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
 - Col·labora amb el/la Referent Tècnic/a en l'elaboració de documentació que sigui necessària per al bon funcionament del servei i/o que sigui requerida per algun agent extern.
-
- Realitza coordinacions tant grupals com individuals amb els PAD.
 - Realitza les visites de valoració inicials per obrir els serveis.
 - Realitza coordinacions mensuals amb els/les treballadors/es socials i/o educadors/es dels Centres de Serveis Socials. Segons la problemàtica del servei també participaran els PAD.
 - Realitza visites de seguiment al domicili, com a mínim un cop a l'any i sempre que la situació ho requereixi.
 - Emplena i revisa la documentació que sigui requerida al/la usuari/a des de Serveis Socials.
 - Registra i manté actualitzada tota la informació als sistemes de gestió.
 - Es responsabilitza del compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari/a i la seva avaluació
 - Contribueix a un bon ambient de treball i un equip cohesionat.

Durant el període de vacances o en cas d'incapacitat temporal del/la coordinador/a tècnic/a, l'empresa contractista haurà de cobrir la plaça vacant durant el temps necessari.

2. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI, COORDINACIÓ DE L'ACTIVITAT.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una resposta ràpida i eficaç a les demandes d'atenció que s'efectuïn des de l'Ajuntament i pels/les usuaris/es.

Caldrà donar resposta a la demanda en un temps màxim de 2 dies hàbils a partir del moment en que es faci la demanda efectiva. En cas d'urgència aquest temps no podrà ser superior a les 24 hores.

2.1 Circuit de sol·licitud (alta del servei):

Els/les professionals referents de Serveis Socials trameten al l'empresa adjudicatària una còpia del contracte assistencial o document que contingui la informació necessària per al correcte desenvolupament del servei. Aquest contracte amb l'usuari, estipula els serveis a prestar, el seu abast i intensitat i, si s'escau, el règim de contraprestacions i el pla de treball individual per la persona usuària.

És responsabilitat de la referent de l'equip de Serveis Socials Bàsics:

- La valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la definició de les tasques a realitzar i la modalitat d'atenció i el tipus de seguiment.
- La comunicació per escrit a l'empresa adjudicatària de les peticions d'alta del servei fent constar la informació següent:
- Dades d'identificació de la persona usuària
- Informació rellevant de la persona usuària i del seu entorn
- Objectius, **preferències de la persona usuària** i primera valoració de tasques.

L'empresa ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que l'Ajuntament i l'usuari hagin convingut en l'esmentat contracte assistencial i donar d'alta a l'aplicatiu informàtic. Si bé, un cop rebuda la sol·licitud i valorat el cas, el/la coordinador/a tècnic/a pot proposar una modificació de la petició inicial.

El/la Coordinador/a Tècnic/a del L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA realitzarà la visita de valoració inicial al domicili. Aquesta visita podrà ser conjunta (treballador/a municipal de referència i coordinador/a tècnic/a) si el/la professional de referència de l'Ajuntament ho valora necessari.

2.2 Presentació a l'usuari/a (contracte de prestació de servei)

Per tal de poder iniciar un servei a domicili serà imprescindible haver comunicat prèviament a l'Ajuntament l'acord amb l'usuari/a sobre les condicions del servei i el/la professional o professionals responsables de la prestació d'aquest. El/la referent municipal ha de donar el vist i plau.

La presentació del treballador/a familiar i/o auxiliar de la llar a l'usuari, així com del Coordinador PAD ho farà el coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària. Tanmateix, si la professional de referència ho creu convenient, també assistirà a la presentació.

2.3 Seguiment dels serveis

El seguiment i control del bon funcionament de tots els serveis que es realitzin resta sota la competència de l'Ajuntament de Sitges.

Pel que fa al seguiment periòdic del cas, dels canvis o modificacions que es pugin produir en les dinàmiques familiars el realitzaran els/les treballadors/es familiars juntament amb els/les Coordinadors/es PAD i el/la Coordinador/a tècnic/a. El/la coordinador/a tècnic/a farà totes les gestions derivades del seguiment que no requereixin la signatura del/la professional de referència ni comprometin a un increment de la despesa del servei. Qualsevol altra gestió haurà de ser aprovada per Serveis Socials Municipals

Es realitzaran reunions mensuals del/la Coordinador/a Tècnic/a amb els/les referents municipals dels Serveis Socials per traspasar informació sobre el seguiment dels casos, si s'escau es pot demanar que aquests informes siguin escrits. En cas que es valori necessari, s'incorporarà a aquesta coordinació el/la Coordinador/a PAD o el PAD referent del cas.

Tanmateix:

- S'haurà de comunicar immediatament a l' Equip Tècnic de Serveis Socials Municipals, qualsevol situació que es prevegi que pot tenir conseqüències: agreujament sobtat de la situació, manca de resposta de l'usuari/a, ingrés hospitalari, etc. Així mateix, s'informarà dels recursos o serveis gestionats o activats per millorar la situació de l'usuari/a.
- El/la coordinador/a tècnic/a, haurà de fer una visita al domicili dels casos, com a mínim un cop a l'any, i el/la coordinador/a PAD dos cops l'any.
- Davant una situació d'urgència on cal donar una resposta immediata i davant la impossibilitat de contactar amb el/la professional de referència o amb altres referents municipals, el/la coordinador/a tècnic/a haurà d'actuar per solucionar la situació i comunicar-ho en el termini màxim de 24h al/la tècnic/a responsable del cas.

2.4 Instrument d'avaluació contínua del/la Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa contractista

Els instrument previstos per a l'avaluació contínua dels casos atesos són:

- Visites domiciliàries periòdiques i programades en el Pla de Serveis Domiciliaris.
- Informes mensuals del/la treballador/a familiar.
- Informes socials trimestrals de la Coordinadora tècnica social.

Periodicitat (actualització de la valoració): El/la professional municipal referent revisarà el cas quan sigui necessari. El/la coordinador/a tècnic/a i PAD realitzaran les visites domiciliàries necessàries per actualitzar la valoració inicial i revisar allò que sigui necessari.

2.5 Situacions en què no es pot prestar el servei

Les absències de la persona usuària en el seu domicili donen lloc a baixes temporals o definitives, les quals poden ser detectades pel personal de l'empresa o pel personal de Serveis Socials de l'Ajuntament.

En cas que l'empresa contractista no pugui prestar el servei programat, es produeix una situació de "baixa" que inicialment es qualifica de provisional o temporal. La baixa temporal es produeix quan un/a usuari/a s'absenta del seu domicili inesperadament. L'absència sobtada del domicili és provocada, generalment, per un ingrés en un centre hospitalari, en un centre sociosanitari o trasllat temporal a altre domicili.

Si la situació de baixa és detectada per l'empresa adjudicatària, la seva responsabilitat és informar-ne immediatament al/la referent mitjançant els sistemes i protocols establerts per tal de formalitzar la baixa. De manera ordinària aquesta comunicació ha de produir-se, com a màxim, al següent dia hàbil del moment en què s'ha detectat.

El/la treballador/a familiar i/o auxiliar de neteja de l'empresa contractista informará al/la coordinador/a PAD de l'absència de l'usuari/a al domicili. El/la coordinador/a tècnic serà l'encarregat/da d'esbrinar el motiu de l'absència i ho comunicarà immediatament al/la referent.

Aquesta baixa provisional pot donar lloc a una suspensió del servei (baixa temporal), que posteriorment pot reactivar-se; o bé donar pas a una baixa definitiva.

Quan es reinicia el servei, l'empresa contractista intentarà mantenir, sempre que sigui possible, el/la professional que atenia el cas inicialment. Si la baixa es perllonga en el temps o la situació de la persona ha canviat substancialment, el/la Coordinador/a tècnic/a farà una nova valoració i proposta de redefinir les tasques a dur a terme, que haurà d'acceptar el/la referent del cas.

En cas de donar-se un supòsit de baixa definitiva, el professional referent contactarà amb l'usuari/a o familiars i formalitzarà la baixa definitiva amb l'empresa contractista mitjançant el procediment establert.

2.6 Control de la gestió

Mensualment es mantindrà una reunió de coordinació tècnica entre la persona referent del Servei d'Atenció Domiciliària a nivell municipal i l'empresa per tal de:

- Revisar el nivell de compliment de la resposta a les demandes formulades i, en general, de les condicions de prestació del servei.
- Realitzar el seguiment del funcionament ordinari del servei i de la tipologia i qualitat de resolució de les incidències.
- Rebre els informes de seguiment de la prestació del servei.
- Realitzar el control i seguiment de la facturació mensual.
- L'empresa emetrà mensualment, un full d'excel, amb la relació d'usuaris/es, hores i detall dels serveis, abans del dia 5 de cada mes per poder realitzar la facturació als/les usuaris/es.
- Tanmateix, l'empresa adjudicatària emetrà mensualment, la relació d'altres i baixes del Servei, diferencial el SAD Social i Dependència.

Anualment es mantindrà una reunió entre l'equip de coordinació i supervisió de l'empresa contractista i l'equip tècnic municipal responsable del servei en la qual:

- 1) L'empresa adjudicatària haurà de presentar una memòria anual que reculli les següents dades per serveis d'atenció personal, de neteja i totals (amb distinció entre SAD Social i SAD Dependència):
 1. Nombre d'usuaris atesos (usuaris totals sense duplicacions i per cada una de la tipologia de SAD Social i SAD Dependència), indicant franges d'edat i sexe (segons model Generalitat).
 2. Nombre d'unitats familiars ateses i persones sobre les que repercuteix el servei.
 3. Nombre d'hores de serveis total per servei.
 4. Nombre de serveis iniciats.
 5. Temps d'inici de serveis.

6. Nombre d'usuaris que han causat baixa definitiva.
 7. Nombre de queixes, respostes i temps de respostes a les queixes/reclamacions
 8. Visites periòdiques de seguiment del/la coordinador/a tècnic/a.
 9. Visites urgents i no programades.
 10. Hores de formació realitzades pel personal durant el període.
 11. Contingut, assistència i avaluació de la formació realitzada.
- 2) S'avaluarà el servei en funció de les dades contingudes en la memòria anual i les anteriors. A aquests efectes, l'empresa contractista executarà les següents tasques:
1. Realitzar l'anàlisi comparativa de les dades de la prestació del servei.
 2. Dur a terme l'anàlisi de les incidències recurrents i generalitzades i la seva resolució.
 3. Identificar les àrees de millora.
 4. Proposar accions correctores de la prestació del servei.

2.7 Gestió d'incidències i circuit de queixes i suggeriments

Durant la prestació d'un servei es poden produir diferents tipus d'incidències:

- Relatives a la gestió de personal del servei gestor: absències laborals inesperades, baixes per malaltia, manca de puntualitat reiterada, etc. Aquest tipus d'incidències han de ser resoltes pel servei gestor en un termini inferior a 6 hores.
- Relatives al pla de treball establert, com ara canvi d'horaris o dels dies d'atenció o canvi de Treballador/a familiar. Aquest tipus d'incidències s'han de comunicar en un termini de 24h.
- Relatives a la prestació del servei: domicilis que han quedat desatesos, tractament vexatori a l'usuari/a, manca de realització de les visites de seguiment trimestral.
- Relatives a l'execució: no s'atenen les demandes ni les situacions d'urgències en els terminis establerts.
- D'altres possibles no incloses a les anteriors.

La persona que tingui coneixement de la incidència, independentment de la seva dependència laboral, haurà de recollir per escrit la/es incidència/es detectada/es mitjançant el protocol establert a tal efecte i, de forma immediata traslladar-la al/la referent de Serveis Domiciliaris de l'Ajuntament així com al/la professional de referència del servei, per tal d'iniciar les accions necessàries per a solucionar la situació.

El/la professional de referència valorarà si les incidències han estat resoltes per part del servei gestor de manera satisfactòria i en els terminis establerts.

Tanmateix, si per la gravetat de les mateixes considera que cal prendre mesures, serà el/la coordinador/a tècnic/a amb el vistiplau del/la director/a del SAD de l'empresa contractista farà un informe, exposant la situació i fent una proposta de sanció.

Les queixes de ciutadans/es usuaris/es del servei, hauran de ser gestionades de la mateixa manera.

2.8 Sistemes de garantia i control de qualitat del servei

2.8.1 Estudi de satisfacció dels/les usuaris/es

El treball de l'equip ha de ser valorat per les persones a les qui va adreçat, és a dir, els/les usuaris/es i les seves famílies, per aquest motiu, anualment es realitzarà una valoració de satisfacció als/les usuaris/es. Per això es constituirà una Comissió formada per Serveis Socials de l'Ajuntament de Sitges i l'empresa. Un cop analitzada l'enquesta de satisfacció, s'elaborarà un pla de millora contínua de la qualitat que recollirà tots els aspectes que calgui millorar.

2.8.2. Les propostes de millora i els indicadors de seguiment i control que contemplem són:

a) Àrees de millora. En l'estudi de satisfacció que es realitzarà s'analitzaran les següents àrees de millora:

- Puntualitat i compliment de les tasques assignades per part dels/les treballadors/es familiars i auxiliars de la llar
- Tracte vers els/les usuaris/es.
- Comunicació i tramesa d'informació entre coordinadors/es i usuaris/es.

b) Indicadors de control i seguiment. Es valoraran els indicadors següent:

- Grau de satisfacció de ser atès per el/la mateix/a treballador/a.
- Grau de satisfacció en el compliment dels horaris.
- Grau de realització de les tasques assignades.
- Grau de satisfacció amb el tracte rebut pels/les TF o auxiliars de la llar.
- Grau de satisfacció amb el tracte rebut per els/les coordinadors/es.
- Grau de satisfacció en la resolució de les incidències.

2.9. Pla de formació

L'empresa haurà de garantir la formació continuada del seu personal per tal de dotar-lo dels coneixements necessaris per a una bona pràctica professional, acreditant com a mínim un total de 25 hores anuals de formació per a cada professional. Al final de cada exercici l'empresa adjudicatària trametrà un informe on indiqui les persones beneficiàries de la formació, tipus de formació i còpia de títol o certificat acreditatiu de la formació realitzada.

El Pla Formatiu ha de estar orientat amb dues línies:

- D'acollida: pensada per a les noves incorporacions de professionals i/o processos de subrogació.
- Continuada: dirigida a professionals que necessiten nous recursos o reciclar-se.

És important , en el cas dels/les treballadors/es familiars, formació específica per l'atenció de persones amb discapacitats, malalts mentals i persones amb autisme que requereixen d'una d'atenció específica.

En el cas del personal de neteja, és important, una aproximació als Serveis Socials, àmbit d'actuació, perfils usuaris/es del SAD.

2.9 Infraestructura física

El/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària s'ubicarà a un despatx habilitat al departament de Serveis socials, amb disponibilitat per assistir-hi presencialment, si escau pel servei, com a màxim tres dies d'una mateixa setmana. També es disposarà l'espai d'annexa, espai municipal, amb caràcter excepcional durant el període de

vigència de l' esmentat contracte. Aquest despatx també podrà ser utilitzat, si s'escau, per els/les Coordinadors/es PAD.

2.9.1 Recursos informàtics

L'Empresa adjudicatària ha d'aportar i facilitar el programari informàtic adequat per a la gestió del servei:

- Smartphones per tot els professionals d'atenció directa i personal de gestió i coordinació amb el software adequat per a la gestió de control de presència, control horari i gestió dels serveis.

L'Empresa adjudicatària dotarà al personal d'atenció directa amb smartphones que permetin consultar la informació que necessiten les treballadores per al desenvolupament de la seva tasca diària, (planificació/calendari setmanal de l'activitat laboral, missatges, tasques a realitzar en els casos assignats i seguiment del pla de treball)

- Ordinadors portàtils, perifèrics i llicències informàtiques pel desenvolupament de les tasques de gestió i coordinació.

2.10 Sistemes de comunicació i coordinació telemàtica.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el programa informàtic adequat per a la gestió del servei. Ha de facilitar l'accés, les 24 hores del dia, al personal municipal que designi sense cap mena de limitació. Caldrà preveure sessions de formació per tot el personal que sigui necessària.

Els accessos i permisos al software de gestió del SAD seran els necessaris per consultar el funcionament i l'operativa del servei, les intervencions, les hores, la planificació de serveis i l'estat de les persones usuàries; d'acord amb la Protecció de dades que s'escau. El referent tindran accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:

- Objectiu general i objectius específics de treball.
- Informes d'avaluació periòdics.
- Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, queixes, i altres).
- Dates de les visites a domicili i trucades de seguiment per part del coordinador tècnic, amb informació rellevant.
- Professionals d'atenció directa assignats als diferents serveis, amb l'històric de canvis de professionals.
- Programació de tasques.
- Seguiment de serveis realitzats i no realitzats.
- Quadrants d'horaris.
- Control de presència dels professionals d'atenció directa.
- Queixes i reclamacions

Pel que fa a les comunicacions es faran servir preferiblement els procediments establerts amb constància per escrit, per mitjans telemàtics.

Pel que fa a les comunicacions orals, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament els següents mitjans:

- Telèfon mòbil d'urgències 24 hores al territori. En cas d'una situació urgent cal poder disposar d'una persona de guàrdia de l'empresa que pugui activar els serveis necessaris per a donar resposta a la situació.

- Tot el personal ha de disposar de telèfon mòbil per a la seva localització en cas de necessitat.

3. RÈGIM DE RESPONSABILITAT, DRETS I DEURES DE LES PARTS

L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Sitges ni en els/les treballadors/es d'atenció directa.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. Garantirà la defensa jurídica dels seus/seves treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que es puguin derivar, en cas que es provin els fets denunciats.

DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT.

- a) Dret a que el Servei es realitzi de conformitat a aquest document, així com d'utilitzar les facultats d'interpretació, modificació i resolucions previstes en la vigent legislació.
- b) Fiscalitzar la gestió de l'empresa adjudicària mitjançant la inspecció dels serveis.
- c) Donar al gestor les instruccions precises perquè esmeni els defectes observats en la prestació dels serveis.
- d) Abonar el preu convingut en el contracte, corresponent als serveis efectivament prestats d'acord amb les condicions establertes.
- e) Es facilitarà a l'empresa la relació del personal adscrit al servei i que l'empresa adjudicatària està obligada a subrogar d'acord amb les condicions establertes al conveni col·lectiu del sector.
- f) L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'empresa adjudicatària de les obligacions fiscals i socials. L'empresa adjudicatària presentarà semestralment els documents TC1 i TC2 de la Seguretat Social.

DRETS I OBLIGACIONS DE L'EMPRESA CONTRACTISTA

- a) Dret a l'abonament del preu contractat, corresponent als serveis efectivament prestats.
- b) Obligació d'executar el servei, de conformitat amb aquest document, amb subjecció a les instruccions de l'Administració i en el termini convingut.
- c) L'empresa adjudicatària garantirà la cobertura del servei de SAD a tot el municipi de Sitges, incloent Les Botigues de Sitges.
- d) L'empresa adjudicatària facilitarà, en el moment d'iniciar la prestació dels serveis, la relació del personal que els realitzarà, junt amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contracte, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, les retribucions i

titulació o capacitat professional exigida per a prestar els serveis), així com el seu moviment d'altres i baixes successives. Les baixes s'hauran de comunicar tot especificant-ne el motiu.

- e) Les baixes, permisos i absències del personal per qualsevol motiu o circumstància, i les vacances anuals, hauran de cobrir-se amb personal propi o suplent, a càrrec en tot cas del gestor, sense que representi en cap moment interrupció o perjudici del servei.
- f) En cas de vaga, l'empresa adjudicatària es compromet a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació dels serveis mínims establerts.
- g) L'empresa adjudicatària, en la seva condició d'empresari, serà l'únic responsable, davant del personal adscrit al servei, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, i altres normes col·lectives d'aplicació.
- h) Serà obligació de l'empresa uniformar i acreditar pel seu compte, a tot el personal al seu servei. Tant els uniformes com les targes d'identificació hauran de portar el distintiu de l'empresa.
- i) L'empresa adjudicatària haurà de garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del servei, sens perjudici del que es dirà en el següent paràgraf. Els danys que el personal pogués ocasionar en el mobiliari o instal·lacions municipals o en el domicili dels/les usuaris/es, ja siguin per negligència, culpa o mala fe, seran de la seva responsabilitat i procedirà la corresponent indemnització per part del gestor.
- j) El gestor estarà obligat a prestar el servei amb respecte estricte de la normativa de protecció de dades. Estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en aquesta matèria. Les dades personals obtingudes o accedides per a la realització dels serveis tindran caràcter confidencial i només es destinaran a les finalitats de l'encàrrec. El gestor del servei implantarà en els seus procediments de treball les mesures de seguretat exigides per la normativa sobre protecció de dades corresponents al nivell de seguretat bàsic i serà l'encarregat del seu tractament.
- k) En finalitzar la prestació del servei o en resoldre's de manera anticipada la relació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, sigui quina sigui la causa, aquest eliminarà les dades o les retornarà a l'Ajuntament segons se li indiqui en el seu moment.
- l) Designar una persona responsable de la bona marxa de la prestació dels serveis, que serà també interlocutor amb l'Ajuntament. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- m) Dedicar els mitjans destinats a la prestació del servei objecte d'aquest contracte. Utilitzar els documents que l'Ajuntament utilitzi per a la realització del servei així com del seu control i gestió.
- n) Està obligat al compliment estricte de la Llei de Prevenció de Riscos laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre) i el seu desenvolupament reglamentari.
- o) D'acord amb el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener en matèria de prevenció de riscos laborals en matèria de coordinació d'activitats empresarials, el gestor ha d'aportar la següent documentació:
 - Documentació acreditativa de la modalitat escollida per a l'organització de les activitats preventives segons el Reglament dels serveis de Prevenció.
 - Llistat del personal contractat que prestarà serveis a l'Ajuntament de Sitges.
 - Avaluació de riscos de la tasca o tasques que duren a terme els diferents professionals del servei.
 - Document acreditatiu de la informació, relativa als riscos del lloc de treball, lliurada a tots/es i cadascun/a dels/de les treballadors/es, segons l'article 19 de la Llei 31/1995.
 - Document acreditatiu de la formació impartida a tots/es i cadascun/a dels/de les treballadors/es.
 - Document acreditatiu de tenir contractat el servei de vigilància de la salut en funció dels riscos inherents al treball i aptitud dels/de les treballadors/es per a realitzar les activitats objecte del contracte.
 - En cas necessari, el registre del lliurament dels Equips de Protecció Individual.

RELACIONS AMB ELS/LES USUARIS/ES. POSICIÓ JURÍDICA. DRETS I DEURES.

1. De conformitat amb el que determina aquest document , així com un possible Reglament dels Serveis d'Atenció Domiciliària, l'accés dels usuaris al servei objecte d'aquest contracte conclourà amb la subscripció d'un contracte assistencial. Les posteriors modificacions dels contracte es reflectiran a un annex d'aquest.

Aquest contracte amb l'usuari estipula el servei a prestar, el seu abast i intensitat i, si s'escau, el règim de contraprestacions i el pla de treball.

En cas de que es donin les següents circumstàncies aquestes han de constar específicament al contracte assistencial i annexar autorització escrita de l'usuari. En cas que es produeixi un cop iniciat el servei, serà preceptiu que l'empresa adjudicatària ho comuniqui per escrit al referent de Serveis Socials de l'Ajuntament, facilitant una còpia de l'autorització:

- En el cas que l'empresa adjudicatària, i/o el seu personal estigui en possessió de les claus dels domicili d'una persona usuària.
- Si es valora que el/la professional per la realització del servei ha d'utilitzar els diners de l'usuari (per realització de compres sense acompanyament del beneficiari).
- En cas que el/la professional hagi de realitzar un servei amb un/a menor o persona incapacitada legalment, sense la presència del tutor legal. En tots els casos on l'objecte de treball sigui un/a menor l'empresa adjudicatària ha de demostrar a l'Ajuntament que el/la professional que realitzar el servei disposa del Certificat negatiu de Delictes de Naturalesa Sexual, en compliment de la normativa vigent.

2. L'empresa adjudicatària ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que l'Ajuntament i l'usuari hagin convingut en l'esmentat contracte assistencial.

3. L'Ajuntament trametrà a l'empresa adjudicatària una còpia del contracte assistencial o document que contingui la informació necessària per al correcte desenvolupament del servei.

4. Suspensió i resolució del contracte assistencial.

L'empresa adjudicatària no podrà suspendre o resoldre el contracte assistencial ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/a sense autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament de Sitges.

L'extinció o la suspensió del contracte assistencial no pot posar mai en risc la vida, la salut o la integritat física o psíquica de la persona ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.

L'extinció o suspensió del contracte assistencial solament pot tenir lloc per alguna de les causes previstes en aquest document i que són les següents:

- a. Voluntat lliure i conscientment manifestada del/de la usuari/a o del/de la seu/va representant legal.

- b. Assoliment dels objectius pactats al contracte assistencial.
- c. Modificació de les seves circumstàncies socials i personals que puguin afectar el funcionament o les condicions de prestació dels serveis (canvi de domicili, nucli de convivència...).
- d. Transcurs del temps o terminis pactats per a la prestació del servei.
- e. Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del/de la professional que fa el servei, per qualsevol situació generadora de perill
- f. Quan no hi hagi possibilitat d'aconseguir els objectius mínims pactats en el contracte assistencial.
- g. Assignació al/la usuari/a d'un recurs assistencial diferent (PEV SAD, residència...)
- h. Defunció del/de la usuari/a.
- i. Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei respectivament, inclosa la falta de pagament dels preus públics per part de l'usuari/a o altres obligats, sempre i quan l'extinció del contracte no posi en risc la vida, la salut, la integritat física de la seva persona, degut a qualsevol circumstància generadora de perill.
- j. Qualsevol altre causa que dificulti o impedeixi temporalment o permanentment el funcionament normal del servei.

5. Altres condicions:

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec tractaran amb correcció els/les usuaris/es del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells que, com a usuaris/es de serveis socials, se'ls reconeix per la legislació vigent. Així mateix, hauran d'eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries i informar expressament als referents de Serveis Socials de l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incident. En general hauran de realitzar les seves funcions envers els/les usuaris/es de conformitat amb les regles de la bona fe i diligència.

L'empresa i el personal al seu càrrec hauran de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades dels/les usuaris/es de les que disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents.

Sitges, a data de la signatura electrònica,

Sra. Sílvia Alba González, responsable del contacte i Cap del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sitges