



AJUNTAMENT DE MONTGAT

Pl. De la Vila, s/n -08390 MONTGAT Telèfon 93.469.08.08 Fax.93.469.35.04 REL.8126 - C.I.F. P-0812500-G

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE PEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT

Descripció del contracte: ATENCIÓ PERSONAL I NETEJA DE LA LLAR DE SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE MONTGAT

Codificació del contracte: 85310000-5 Serveis d'assistència social

Descripció: Serveis socials i de salut i serveis connexos, de l'Annex IV de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic

I. OBJECTE

L'objecte del present Plec és la contractació del Servei d'Atenció a Domicili del municipi de Montgat, dins del marc dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Montgat.

Aquest servei es determina com una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, d'acord amb el regulat a:

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (BOE 299, 15.12.06), estableix com a prestacions del sistema públic i dins del catàleg de serveis, el Servei d'ajuda a Domicili definit 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.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC 4990, 18.10.07), fa referència a l'atenció domiciliària al seu article 21.2.j) com una tipologia i prestació de serveis; i a la disposició addicional primera i cinquena com a mesures i sistema per a la promoció de l'autonomia personal.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010- 2011, on es determina el servei com a prestació garantida.

II. PRESSUPOST

Aquests serveis estan classificats segons el preu dels serveis, que serà abonat al/la contractista mensualment mitjançant presentació de factura, que haurà de ser



degudament conformada pel/la responsable tècnic/a municipal que s'assigni a aquest control, detallant:

Les hores de servei per modalitat de servei (Servei d'atenció a la persona i Servei d'atenció domèstica).

El preu/hora màxim establert per les diferents modalitats de servei durant la primera anualitat són els següents: Servei d'atenció a la persona jornada normal: 24,04 € + 4% IVA: 25,00 € i Servei d'atenció domèstica: 21,14 € + 4% IVA: 21,98 €

Es preveu un volum orientatiu total de 14.326,98 hores anuals, distribuïdes en:

13.224,90 hores pel servei d'atenció a la persona en jornada normal i 1.102,08 hores pel servei d'atenció domèstica.

Les hores de treball previstes en l'estudi econòmic, són orientatives i en cap cas l'Ajuntament està obligat a consumir-les en la seva totalitat.

III. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

El Servei d'Atenció a Domicili és un servei bàsic de competència municipal, que forma part de la cartera de serveis socials com a prestació garantida.

El Servei d'Atenció a Domicili (SAD) es defineix com un programa individualitzat (pla de treball), de caire preventiu, educatiu i rehabilitador, en el que s'articulen un conjunt organitzat i coordinat d'accions, serveis i tècniques d'intervenció professional consistents en atenció personal, domèstica, de recolzament psicosocial i familiar, i relacions amb l'entorn. Es presta principalment al domicili de la persona en situació de dependència i/o amb risc social, amb la finalitat d'afavorir i promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Les intervencions del personal professional hauran d'estar realitzades, programades, supervisades i avaluades per personal professional qualificat.

El servei d'atenció a domicili que es contempla en aquest plec de prescripcions tècniques ha d'incloure les següents actuacions:

Actuacions assistencials de caràcter personal.

Actuacions assistencials de caràcter domèstic i de suport a la llar.

Actuacions de tipus socioeducatiu: aprenentatge d'hàbits, suport educatiu, social i familiar.

Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals. Actuacions dirigides a fomentar la relació amb l'entorn.

Altres funcions similars establertes per l'ordenament jurídic vigent.

Objectius:

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones.

Ha d'educar i facilitar el seu desenvolupament, procurant que totes les accions promoguin l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, ajudant-les a resoldre els problemes o les limitacions que els dificulta la millora de la seva qualitat de vida, amb la finalitat de:

1. Facilitar un nivell d'atenció personal, domèstic, social i/o ajudes tècniques suficients per a proporcionar, en els casos que sigui necessari, la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia, de manera que millori el seu benestar evitant o retardant un internament en centre residencial.
2. Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
3. Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, promovent la seva participació i estimulant l'adquisició de competències personals.
4. 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.
5. Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o que es trobin en situació de risc social, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o de disminució de la qualitat de vida de les persones a les seves llars.
6. Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
7. Promoure la integració de la persona i/o família en el seu entorn.
8. Donar suport a les persones cuidadores no professionals d'usuaris/ries en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecarrega emocional.
9. Afavorir els canvis d'actitud de comportament i facilitar que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies possibilitats, potenciant que adquireixin coneixements necessaris per millorar la seva qualitat de vida.
10. Intervenir en situacions de possibles desestructuracions del nucli familiar, així com en situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família.
11. Actuar com un element de detecció, de situacions de risc i/o necessitat que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.

IV. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Atenció a Domicili s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de cada persona usuària, i consistirà en una atenció integral en accions de caràcter:

1. Personal.
2. Domèstic.
3. Educatiu.

4. Rehabilitador.
5. Integrador.

Depenent del perfil i de les necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en el pla de treball establert per a cada cas, podrà incloure les següents prestacions:

1.- Atenció Personal:

- Recolzament en la higiene i cura personal: Inclou rentat corporal complet, en bany o en dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal, com poden ser ajudar a vestir, afaitar, pentinar, aplicar cremes o tallar ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics), així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins de la higiene i que no estiguin descrites.
- Mantenir la higiene personal de les persones enllitades i/o incontinents per evitar la formació d'úlceres.
- Cura de la salut i control de la medicació: administrar la medicació i realitzar petites cures, d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Cura i control de l'alimentació: organitzar els àpats, comprar aliments bàsics per a l'alimentació quotidiana a càrrec de la persona usuària, preparar i cuinar els aliments, ajudar en la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari; així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins de l'alimentació i que no estiguin descrites.
- Transferències dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com a realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de la persona usuària, per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físicomotrius.
- Acompanyament fora de la llar, per passejar i relacionar-se amb d'altres.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulta imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter terapèutic i educatiu.
- Així com acompanyament puntual en la realització de diverses gestions, com poden ser visites mèdiques i tramitació de documents, entre d'altres.
- Suport a les persones cuidadores no professionals: reforçar, substituir temporalment, ajudar i/o motivar, per proporcionar descans i alliberar de temps a la família.
- Realització de gestions i/o tràmits oficials, a petició i amb l'autorització expressa de la persona usuària i la supervisió municipal.
- Observar, detectar i informar de situacions de risc de la persona.

2.- Atenció Domèstica.

La neteja de la llar és el servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i d'higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'us quotidià. Inclou:

- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i de salubritat: escombrar, fregar el terra, baixar les escombraries, treure la pols, fer el llit, canviar els llençols, endreçar la cuina, netejar el WC i el bany, neteja dels vidres; així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins de la neteja i que no estiguin descrites.
- Rentat i cura de la roba en el domicili: rentar, estendre, repassar i planxar la roba, guardar als armaris; així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins del rentat i que no estiguin descrites.
- Neteges especial de la llar: despenjar i penjar cortines per rentar-les, netejar armaris de cuina o mobles; així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins de la neteja i que no estiguin descrites.
- Petits manteniments: canviar bombetes i ampolles de butà, així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins del manteniment de la llar i que no estiguin descrites.
- Neteges de fons: serveis de neteges extraordinàries destinades a condicionar la llar de la persona usuària amb caràcter previ a l'inici del servei, quan sigui necessari per tal de facilitar el manteniment ordinari i quotidià de tots els espais del habitatge, interiors i exteriors.

3.- Atenció Educativa.

Formar i educar en l'aprenentatge d'hàbits de:

- Cura personal, creant hàbits saludables en relació a la higiene, prevenció de caigudes o accidents.
- Cura de la llar i la seva organització econòmica i domèstica.
- Educar per al compliment correcte dels tractaments mèdics.
- Orientar i assessorar en les relacions de la vida quotidiana, per afavorir una més adequada resolució de conflictes.

4.- Atenció rehabilitadora.

Ajudar a recuperar capacitats funcionals perdudes amb indicació mèdica i que no siguin pròpies de personal professional sanitari.

5.- Atenció Integradora.

Reforçar la comunicació de la persona amb els/les veïns/es i/o persones del seu entorn per evitar situacions de solitud i aïllament.

Reforç de les relacions i vincles familiars.

A aquestes accions, es poden afegir altres identificades dins del pla de treball realitzat pel personal tècnic dels Serveis Socials Municipals.

V. DESTINATARIS DEL SERVEI

Persones en situació de dependència amb el grau i nivell que contempla la implementació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (BOE 299,15.12.06).

Persones i/o unitats de convivència amb manca d'autonomia personal, que es troben per motius físics, psíquics o socials, amb greus dificultats per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana. Principalment, persones que viuen soles i no tenen suport social i/o familiar per atendre les seves necessitats bàsiques o que viuen amb altres persones que no poden atendre aquestes necessitats.

Persones i/o unitats de convivència en situació d'alt risc social. Especialment, en situacions amb manca de capacitat o hàbits per l'autocura, i/o dificultats per a l'atenció als membres de la família, prioritzant els infants i altres persones en situació de vulnerabilitat, que poden esdevenir situacions d'alt risc.

VI. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.- Funcions de l'Ajuntament de Montgat:

Els Serveis Socials Municipals es faran responsables de les següents activitats en la gestió del servei SAD:

A nivell general:

- Informar genèricament i individualitzadament a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Identificar a les persones usuàries potencials per la planificació global del servei.
- Seguir, avaluar i controlar el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari/a responsable.

A nivell individualitzat:

- Rebre la demanda: identificar les necessitats, realitzar el diagnòstic i identificar els problemes d'autonomia personal i funcional, així com les situacions de risc de les persones usuàries, i si s'escau, el nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Elaborar el pla de treball.
- Establir els objectius de l'atenció i l'assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i durada, així com les franges horàries òptimes de prestació.
- Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària i/o amb la família.
- Definir i precisar les tasques a realitzar, lloc de realització, data d'inici i duració prevista.
- Gestionar el cobrament del preu públic si n'hi ha, que s'establirà en el contracte

- assistencial signat per la persona usuària i que ha de satisfer per la prestació de servei.
- Tramitar la sol·licitud del servei a realitzar per l'adjudicatari/a i rebre la confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguir i avaluar periòdicament l'atenció a les persones usuàries, mitjançant protocols
- individualitzats aportats per l'adjudicatari/a responsable de la prestació del servei, a través del seu interlocutor tècnic.
- Comunicar, per mitjà dels interlocutors establerts, a l'adjudicatari/a qualsevol modificació referida als terminis de prestació del servei, i tasques a realitzar, així com les baixes temporals i definitives.
- Recollir, trametre i coordinar en casos de renúncia del servei, que la persona usuària signi un document de renúncia expressa al referent dels Serveis Socials municipals, i aquest li enviarà una còpia a l'adjudicatari/a.
- Recollir i comunicar a l'adjudicatari/a les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal de que les gestioni, resolgui i doni una resposta en un termini màxim de 15 dies.
- Suspendre els serveis, essent els Serveis Socials Municipals els únics responsables per portar a terme aquesta funció. Tanmateix, la suspensió s'haurà de comunicar a l'adjudicatari/a.

2.- Funcions de l'Adjudicatari/a.

- Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot el període de compliment o de la prestació dels serveis, que permeti el contacte de la persona usuària amb l'adjudicatari/a, i viceversa, per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Rebre la sol·licitud amb la informació significativa pel desenvolupament del servei, adscriure una persona com a referent professional per donar resposta a les necessitats específiques del mateix, i comunicar als serveis socials municipals el nom del/la referent professional que assigna.
- Complir les tasques encomanades, seguint els protocols establerts per donar resposta a les necessitats de les persones usuàries, que facilitaran la consecució dels objectius en el pla de treball.
- Incorporar a l'expedient de la persona usuària, el protocol a seguir en l'execució tècnica del servei, ja sigui l'estàndard o una adaptació d'aquest, perquè doni resposta a les necessitats de la persona/es ateses.
- El/la referent professional adscrit al servei, haurà de seguir les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene laboral.
- Coordinar els diferents serveis que es presten a una mateixa persona usuària.
- Garantir l'inici de la prestació del servei en els terminis corresponents:
 - Casos urgents: el termini d'inici ha de ser com a màxim 24 hores
 - Casos prioritaris: el termini d'inici ha de ser com a màxim 48hores.

- o Casos ordinaris: el termini d'inici ha de ser com a màxim 72 hores.
- Realitzar, per part del/la referent professional adscrit, una primera visita al domicili acompanyat del personal d'atenció directa, que es responsabilitzarà de la realització del servei, per fer la presentació i signar el contracte assistencial.
- Demanar autorització escrita de l'Ajuntament i a la persona usuària, en cas que l'adjudicatari/a hagi d'estar en possessió de les claus d'un domicili.
- Comunicar als serveis socials municipals, totes les incidències relatives a la prestació
- del servei i la seva proposta de resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Comunicar les baixes temporals i/o definitives de forma telemàtica, quan tinguin coneixement de les mateixes.
- Garantir i facilitar la informació referent als casos que li siguin assignats dins dels
- terminis previstos.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries mitjançant:
 - o la contractació de personal format i preparat amb la formació exigida per la prestació del servei.
 - o l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució.
- Programar i facilitar l'adequat suport tècnic al personal que desenvolupa l'atenció directa
- (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, etc).
- L'adjudicatari/a ha de garantir com a mínim els drets i deures continguts a la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, i a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- Minimitzar al màxim els canvis de referents professionals en un mateix servei.
- Donar resposta de les queixes i/o incidències que ha rebut a través de la persona usuària o dels professionals municipals, en un termini màxim de 15 dies.
- Disposar d'un sistema de control de presència del temps real en els serveis prestats.
- Mantenir, prèvia i puntualment, informats als/les responsables dels serveis socials municipals i a les persones usuàries, de totes les modificacions i baixes en el compliment dels terminis que es puguin produir al seu equip, amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.

- Garantir i proporcionar la informació: informes, comunicats, etc, referent a la prestació del servei (SAD). El format i contingut d'aquests informes i periodicitat es concretarà pels/les responsables dels serveis socials municipals.
- Complir els acords de coordinació establerts en la clàusula referent a la coordinació establerta en aquest plec.

VII. HORARI DEL SERVEI

L'adjudicatari/a garantirà la prestació del servei en els horaris següents:

a) Jornada normal: De les 7.00 hores a les 22.00 hores de dilluns a divendres i dissabtes de 7 a 15 hores.

En cap cas les hores de neteja es prestaran fora de la jornada normal.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'adjudicatari/a com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei, excepte en els casos d'urgència.

L'adjudicatari/a haurà de garantir la disponibilitat de l'equip d'atenció directa en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda.

Unitat de mesura del servei.

La unitat de mesura del servei a efectes d'assignació i de facturació seran 60 minuts.

El preu hora inclou totes les despeses de desplaçament, formació, coordinació, absentisme, supervisió i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.

VII. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI/A I L'AJUNTAMENT

1.- Coordinació de la gestió de servei.

L'adjudicatari/a designarà un interlocutor pel seguiment del servei davant de l'interlocutor de l'Ajuntament. Correspondrà, en aquest apartat, el seguiment de les clàusules del contracte pel que fa a la gestió periòdica i els compromisos tècnics generals: revisió de demandes, distribució de recursos, funcionament del servei, nivell d'incidències i elaboració de propostes de millora.

Aquesta coordinació es realitzarà un cop cada tres mesos.

L'adjudicatari/a elaborarà i entregarà a l'Ajuntament un informe mensual general del servei, per aquest període i anteriors acumulats, dintre de la primera quinzena del mes següent a la realització dels serveis.

2.- Coordinació tècnica.

L'adjudicatari/a haurà de garantir i facilitar la informació necessària als serveis socials de l'Ajuntament, mitjançant la realització mensual d'un informe escrit de seguiment de cada cas.

S'estableixen reunions de coordinació per el seguiment dels casos cada mes.

En aquells casos que hagin tingut canvis que alteren la gestió i impliquen modificar el pla de treball, s'informarà de forma immediata.

L'adjudicatari/a garantirà que la informació en referència al cas arribi a l'equip d'atenció directa, i viceversa.

IX. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'adjudicatari/a haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials de l'Ajuntament, que a tots els efectes, seran considerades usuàries del servei municipal.

- L'adjudicatari/a i l'equip que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona, com a base de la prestació del servei, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona i mantenint inexcusablement secret professional.
- El servei dins del domicili sempre es realitzarà amb presència de l'usuari/a.
- L'adjudicatari/a haurà d'informar als serveis socials municipals, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.
- Per tal vetllar per la seguretat, l'adjudicatari/a es compromet a acceptar les normes que dicti l'Ajuntament, en relació a la identificació i control de l'equip designat per la prestació del servei.
- L'adjudicatari/a i el seu equip hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.
- L'equip d'atenció directa del Servei d'Atenció a Domicili haurà de realitzar les seves
- funcions envers les persones usuàries del servei, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Les persones usuàries estaran en tot moment informades de les característiques del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa.
- Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible que la persona usuària hagi signat el contracte assistencial de prestació de serveis, on s'acorden les condicions del servei, llevat dels casos que requereixin una intervenció urgent, prèvia sol·licitud del/la referent municipal.
 - El document de contracte assistencial de prestació de servei d'atenció a domicili haurà d'estar signat per la persona tècnica

municipal de referència un/a representant de l'adjudicatari/a i la persona usuària que accepta els serveis.

- Inclourà, com a mínim, el nom del/a treballador/a social municipal de referència que es fa càrrec del cas i del/la referent tècnic/a de l'adjudicatari/a, així, com els serveis que es duran a terme, el seu abast, terminis i el règim de contraprestacions.
 - L'adjudicatari/a ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que s'hagin fixat en el contracte assistencial.
 - L'adjudicatari/a facilitarà una còpia del contracte assistencial de prestació de serveis, als serveis socials municipals i a la persona usuària en el termini màxim de set dies naturals des de la seva signatura.
- Les persones usuàries han de ser informades amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.
 - El cost dels desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
 - L'adjudicatari/a no podrà suspendre o resoldre el contracte assistencial de prestació de serveis ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/a sense autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament.

X. EQUIP QUE PRESTI ELS SERVEIS

L'adjudicatari/a haurà de presentar davant l'Ajuntament de Montgat, com a mínim anualment i sense perjudici dels mostres mensuals que pugui dur a terme l'Ajuntament, una relació de l'equip que tingui contractat per a efectuar el servei del present contracte, fent constar la següent informació: Conveni Col·lectiu de Treball de SAD o conveni propi aplicable, DNI o núm. identificador del treballador, salari brut, antiguitat, categoria i tipus de contracte.

A efectes informatius i per al supòsit que l'adjudicatari estigui obligat –per conveni o per qualsevol altra norma sectorial o general- a subrogar-se, com a empresari, en els drets laborals del personal que presta aquest servei, s'adjunta, com Annex II d'aquest plec de clàusules tècniques particulars la llista dels contractes, amb les dades necessàries per al càlcul dels costos del servei (clàusula 52.a del PCAP).

A l'Annex II d'aquest plec hi consta la Taula de subrogació del personal amb les dades del personal actual proporcionades per l'empresa adjudicatària del contracte (categoria laboral, tipus de contracte, antiguitat i salari). La subrogació del personal serà obligatòria i es respectarà les condicions d'antiguitat, reduccions de jornada, etc... i s'establiran les retribucions incloses als annexes del Plec de Clàusules Administratives que regeixen aquesta contractació.

L'adjudicatari ha de complir totes les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa i laboral, de Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i de

seguretat i salut laboral, així com la normativa interna del sector objecte del conveni. L'incompliment d'aquestes obligacions per part de l'empresa adjudicatària no implica cap responsabilitat per part de l'Ajuntament. L'Ajuntament de Montgat podrà requerir a l'adjudicatari perquè acrediti documentalment el compliment de les respectives obligacions.

Tot l'equip que executi les prestacions dependrà a tots els efectes de l'empresa o l'entitat adjudicatària, sense que entre el treballador i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

L'adjudicatari/a serà l'únic/a responsable davant del seu equip adscrit al servei, per la qual cosa, tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró/na i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, i de Prevenció de Riscos Laborals referides al propi personal al seu càrrec, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva.

L'empresa ha de facilitar a l'Ajuntament, a l'inici de la gestió del servei, la relació del personal, juntament amb les seves funcions i titulacions. Abans del dia 10 de cada mes, l'adjudicatari presentarà a l'Ajuntament de manera telemàtica, els documents Relació Nominal de Treballadors (RNT) i el document de Relació de liquidacions de cotitzacions (RLC) de tot el personal contractat al seu càrrec.

L'adjudicatari/a haurà de facilitar al seu equip un mitjà de contacte que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.

L'adjudicatari haurà d'uniformar al personal d'atenció directa per realitzar les tasques dins del domicili i facilitar la corresponent targeta identificativa amb el logotip de l'Ajuntament i de l'adjudicatari/a. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms i els logotips.

L'adjudicatari/a haurà de garantir les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu equip. En aquest sentit, l'adjudicatari/a comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de l'equip, així com els sistemes de supervisió establerts.

L'adjudicatari/a haurà de garantir en tot moment la cobertura del seu equip durant el període de compliment de la prestació del servei, obligant-se a la restitució i/o substitució dins d'un termini màxim de 24 hores.

L'adjudicatari/a haurà de vetllar per garantir la formació de l'equip que presti el servei i perquè disposi de les següents habilitats:

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat.
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els còdexs deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials.

- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
- Capacitat de negociar.
- Capacitat de fer propostes.
- Actituds positives i proactives.

L'adjudicatari/a garantirà que el seu equip tingui les titulacions adequades per a la realització dels serveis objecte del present contracte.

L'adjudicatari/a disposarà d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries que haurà de prestar atenció durant les hores en les que es presta el servei.

1.- Referent tècnic:

Formació: Diplomatura en Treball Social. Les seves funcions seran les següents:

- Fer la presentació inicial de la persona professional que realitzarà el servei al domicili a la persona usuària, així com explicar les característiques del servei a prestar.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions dels serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar reunions de seguiment amb la persona interlocutora designada dels serveis socials municipals amb la periodicitat establerta o quan sigui necessari per la situació del cas per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels casos i emetre l'informe corresponent. Realitzar propostes de canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Comunicar a la persona interlocutora designada dels serveis socials municipals qualsevol alteració del servei segons les indicacions o protocols establerts.
- Garantir i justificar les corresponents actuacions de suport tècnic a l'equip que desenvolupa l'atenció directa.
- Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats: altes,
- modificacions i baixes produïdes en el servei, tan en el sistema de control que determinin pel personal responsable municipal, com en els informes mensuals que sol·licitin.
- Proposar i justificar l'execució de plans formatius adreçats al reciclatge i a la formació continua de l'equip que presti els serveis a les persones usuàries.

2.- Personal d'atenció directa:

Treballador/a Familiar, Auxiliar de Geriatria, Tècnic/a d'atenció socio-sanitària, i/o Auxiliar de la Llar o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya.

Les seves funcions seran:

■ Tasques assistencials:

Transferències dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.

Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany, dutxa i/o llit, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, afaitar, aplicar cremes o tallar ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics).

Cura i control de l'alimentació: organitzar els àpats, comprar productes bàsics, preparar i cuinar els aliments, ajudar a la ingesta d'aliments en els casos que sigui necessari.

Cura de la salut i control de la medicació: administrar la medicació i realitzar petites cures, d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.

Mantenir l'ordre i la neteja de la llar quan estiguin vinculades a les tasques d'atenció a la persona.

■ Tasques educatives:

Fer el seguiment de l'ús correcte de la medicació pautaada i prescrita pel metge. Educar per l'acompliment correcte dels tractaments mèdics de les malalties de les persones usuàries.

Educar en la modificació d'hàbits de neteja i d'alimentació.

Implicar a la família en la col·laboració en les tasques quotidianes i facilitar-los la manera més senzilla de dur-les a terme, en funció de la situació personal o familiar.

Orientar a la família en la planificació de l'economia domèstica.

■ Tasques de relacions de convivència:

Informar i donar suport per accedir als recursos comunitaris. Ajudar a la família assumir les responsabilitats que li pertoquen. Desenvolupar dins la família actituds de col·laboració mútua.

■ Tasques domèstiques:

Netejar l'habitatge per mantenir-ho en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona i les seves pertinences d'ús quotidià.

Rentar, repassar i planxar la roba. Netejes a fons.

Petits manteniments: canvi de bombetes, ampolles de butà. Altres tasques recollides en el Pla de treball.

■ Altres tasques:

Detectar possibles maltractaments físics i emocionals, negligència, desemparament o claudicació en situacions de risc social amb menors o persones dependents.

Altres tasques identificades dins del pla de treball dels serveis socials municipals. L'adjudicatari/a pot oferir, dintre del servei d'ajut a domicili, altres especialitats de

professions reconegudes per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, com per exemple pot ser el cas de la figura d'assistent personal.

XI. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'adjudicatari/a ha de garantir els serveis mínims i mantenir informat als serveis socials municipals sobre les incidències i desenvolupament del servei.

Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tanmateix, independentment d'aquesta publicació, l'adjudicatari/a haurà de garantir els serveis mínims del servei.

Els serveis mínims hauran d'atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables. La proposta dels casos identificats serà comunicada amb una setmana d'antelació, per ser consensuada amb l'Ajuntament i obtenir el seu vist i plau.

L'adjudicatari/a haurà d'informar directament a les persones usuàries dels serveis que es vegin afectats per la vaga.

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

L'Ajuntament procedirà a valorar la deducció corresponent, i comunicarà per escrit a l'adjudicatari/a les deduccions dels costos a reflectir en la factura.

XII. SEGURETAT I SALUT LABORAL

Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà obligació de l'adjudicatari/a, la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenció en aquesta matèria s'adoptin.

L'adjudicatari/a prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.

Prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a, informará al seu equip, adscrit del contracte, de les mesures de seguretat preventives.

XIII. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La unitat de mesura del servei a efectes d'assignació i de facturació seran 60 minuts, llevat dels casos excepcionals que necessitin serveis de 30 minuts.

El preu hora inclou totes les despeses de desplaçament, formació, coordinació, supervisió, absentisme, millores salarials i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.

Els requisits de facturació s'adaptaran als canvis que al llarg de la vigència del contracte estableixin les disposicions de caràcter general aplicables.

Un cop tramitada i aprovada la factura o la certificació es procedirà al pagament mitjançant transferència bancària al número de compte i entitat bancària que hi consti. Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, l'ajuntament podrà refusar-los i quedarà exempt del pagament del preu. També tindrà dret a recuperar els imports que ja hagués satisfet.

S'acompanyarà la factura amb una relació mensual de les persones que han estat ateses, així com el nombre d'hores efectivament realitzat. Es presentarà una relació diferenciada pels casos atesos per SAD dependència dels de SAD social, i un altre dels casos atesos per atenció domèstica.

La tramitació del pagament s'ha de dur a terme contra lliurament de factures mensuals, que han de recollir el cost del servei, d'acord a la legislació vigent.

La factura es podrà veure afectada per l'aplicació de les sancions recollides en el règim sancionador.

XIV. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Caràcter vinculant de la proposició: El/la contractista quedarà vinculat per la proposició que hagi presentat, el compliment de la qual, en tots els seus termes, tindrà caràcter d'obligació essencial del contracte. L'ajuntament es reserva el dret de l'exercici d'aquelles accions i indemnitzacions que siguin escaients.

XV. MITJANS I FACULTATS DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ

L'adjudicatari/a i l'Ajuntament designaran cadascun una persona interlocutora vàlida per a canalitzar la gestió del servei i la coordinació tècnica.

La persona interlocutora de l'Ajuntament per la gestió del servei serà la Treballadora Social responsable del SAD i per la coordinació tècnica serà la Treballadora Social responsable de SAD o persones en qui deleguin.

L'adjudicatari/a facilitarà tota la informació que li sigui puntualment demanada respecte al servei a donar, i també designarà per la seva part, una persona que actuï

com a interlocutor/a davant l'Ajuntament per les reunions periòdiques de seguiment del contracte.

Tanmateix, la persona interlocutora de l'adjudicatari/a mantindrà informada a la persona interlocutora de l'Ajuntament de totes les gestions realitzades segons els serveis demanats a aquest plec de condicions, sempre que l'Ajuntament ho demani, amb l'objectiu de coordinar-se en tot moment ambdues parts i poder així, fer un seguiment constant de la realització del servei mitjançant l'intercanvi i continuat d'informació.

L'Ajuntament podrà sense necessitat de comunicació prèvia a l'adjudicatari/ària, inspeccionar en qualsevol moment els serveis objecte d'aquesta contractació per tal de verificar el seu bon funcionament.

1.- Seguiment de la Prestació i Avaluació del Servei.

L'adjudicatari/a estarà sotmès/a al sistema de control d'execució i qualitat que determini els serveis socials municipals.

- Haurà de presentar mensualment un informe d'activitat en el que constin com a mínim els següents ítems:

1. Número de casos atesos (persones usuàries) amb les dades desagregades considerant edat, sexe, tipus de cas: social o de dependència, tipologia de servei rebut, etc. I el seu temps de servei per cada dia del mes, i els temps reals realitzats, així com les altes i les baixes. Sempre es presentarà amb la identificació del referent corresponent.
2. En cas que un usuari/ària passi a dependència dins del mes es reflectirà en la relació de serveis prestats, diferenciant les hores prestades en cada concepte, indicadors d'incidències, on es registrarà el número i tipologia de l'incidència així com la forma com s'ha resolt, i el temps de resolució.
3. Número d'hores de temps de servei efectiu en el propi domicili per cada persona usuària i referent professional, justificades a través d'un sistema de control presencial.
4. Actualització de les dades del personal que presta els serveis.
5. Presentació deis informes previstos en el seguiment del servei: altes, baixes, nombre d'usuaris segons tipologia de serveis.
6. A més a més d'altra informació que es consideri adient i que podrà variar segons les necessitats detectades en cada moment.

- L'adjudicatari/a presentarà anualment, dintre de la primera quinzena del mes de gener, les dades de tots els serveis realitzats, d'acord amb el model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya.

- La memòria anual del servei es presentarà dintre del primer mes de l'any següent.
- També estarà obligat/da a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats, sol·licitada pels Serveis Socials Municipals.
- Aquesta informació haurà de ser lliurada en suport informàtic i per correu electrònic.

- Control de satisfacció de la persona usuària, que identificarà el grau de satisfacció persona usuària/familiars del servei.
- Control d'incidències del servei es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes, identificant el nombre, tipus i gravetat.
- Control qualitatiu de l'equip professional, que identificarà el grau el d'adequació en la realització i desenvolupament del servei.
- Es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquests serveis, que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei.
- Per aquest control de qualitat intervindran l'equip designat per l'adjudicatari/a i els responsables dels serveis socials municipals que designi l'Ajuntament i que es realitzarà anualment.
- L'adjudicatari ha de garantir l'objectivitat del control de qualitat exigint en el present plec.

XVI. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE

A tots els efectes en relació als drets d'imatge i difusió de la mateixa per part de l'adjudicatari/a, les parts contractuals hauran de complir els següents compromisos:

1.- Compromisos de l'Ajuntament de Montgat.

L'Ajuntament autoritza a l'adjudicatari/a perquè pugui posar en una targeta de la seva entitat i/o empresa, i en zona visible el logotip de l'Ajuntament, de conformitat amb els termes i condicions que estableix el Manual d'Imatge corporativa d'aquesta Institució.

L'Ajuntament autoritza a l'adjudicatari/a perquè pugui utilitzar el logotip de l'Ajuntament junt amb el logotip propi en una targeta de la seva entitat i/o empresa, amb l'única finalitat de vetllar per la seguretat de les persones usuàries en quant a estafes en serveis similars que es puguin produir, i sota la supervisió del Departament de Comunicació d'aquest Ajuntament, sense que en cap cas aquesta targeta suposi que assimilar la identificació de l'equip de l'adjudicatari/a amb personal propi de l'Ajuntament.

2.- Compromisos de l'Adjudicatari/a.

L'adjudicatari/a és responsable directa del mal ús que es pugui derivar de la utilització del logotip de l'Ajuntament. Així com pels danys, que per acció o omissió, es poguessin ocasionar potencialment a persones o a béns, per raó de les activitats relatives a les gestions realitzades amb el logotip municipal posat a disposició de l'adjudicatari/a.

El logotip municipal anirà destinat a incorporar-se en una targeta de la seva entitat i/o empresa amb l'única finalitat de vetllar per la seguretat de les persones usuàries en quant a estafes en serveis similars que es puguin produir.

Dret a que l'Ajuntament pugui utilitzar el logotip de l'adjudicatari/a en tots els àmbits de la comunicació. Haurà sempre de respectar la normativa gràfica indicada per l'adjudicatari/a i informar a aquesta de la seva utilització.

L'adjudicatari/a farà entrega a l'Ajuntament d'un CD on es cedeixen la tipologia de logotips utilitzables, així com el seu pantone corporatiu.

XVII. PROTECCIÓ DE DADES I COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari/a del contracte i el seu equip s'obliguen a guardar estricte secret, absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer amb ocasió del compliment del contracte, i a utilitzar-les amb l'única finalitat de prestar els serveis encarregats.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i normes que la desenvolupin, així com de les normes que la desenvolupin. També s'haurà de complir el previst al Reglament General de Protecció de Dades [Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades].

XVIII. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

-CRITERIS AUTOMÀTICS

fins a 52 punts

1. Oferta econòmica (a tant alçat)

Màxim 37

punts

La puntuació corresponent al preu s'atorgarà d'acord amb la fórmula següent, referida al preu total de la prestació, en base a l'oferta dels licitadors sobre el pressupost base de licitació, exclòs l'IVA, segons el model d'oferta annex al PCAP:

$$PO_i = P_{max} \times \frac{PBL - O_i}{PBL - (\dot{x}_0 \times 0,95)}$$

On:

PO_i = puntuació del preu ofert

P_{max} = puntuació màxima segons el barem de ponderació

PBL = pressupost base de licitació

O_i = preu ofert

$\dot{x}_O$ = mitjana aritmètica dels preus oferts

En cas que el resultat d'aquesta fórmula doni una puntuació superior a la puntuació màxima, la puntuació de l'oferta valorada serà igual a la puntuació màxima.

*Aquesta fórmula incorpora la limitació de la millora en preu, d'acord amb el criteri de la Resolució 976/2018 del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals, amb referència al llinar de l'article 85.3 del Reglament General de la LCAP, RD 1098/2001.

2. Cessió ajuts tècnics als beneficiaris del servei Màxim 6 punts

Ajuts tècnics, que l'empresa posi a disposició del servei durant tota la durada del contracte i que millorin la qualitat de l'usuari, sempre i quan l'Ajuntament determini la seva necessitat i ho

sol·liciti.

Proposta ajut tècnic	Punts	Total	Valoració
Per cada llit articulats	0,5 punts	Màxim 2 punts	800,00 €/unitat
Per cada grua ortopèdica	0,5 punts	Màxim 2 punts	600,00 €/unitat
Per taules de banyera, alces WC, etc.	0,2 punts	Màxim 2 punts	60,00 €/unitat

Les condicions d'aquesta millora són:

1. El titular dels ajuts serà l'empresa adjudicatària, que haurà de vetllar pel seu manteniment i correcte funcionament.
2. L'Ajuntament disposarà durant tota la vigència del contracte, incloses les seves pròrrogues, del número d'ajuts oferts.
3. Quan no s'estigui fent ús dels ajuts tècnics, l'empresa adjudicatària haurà de custodiar-los.

3. Hores anuals de servei de neteja Màxim 6 punts

Hores anuals de servei de neteja

Oferiment de servei complementari d'hores destinades a realitzar neteges d'aprofundiment o de xoc en casos excepcionals a demanda dels serveis socials, aportant l'empresa en aquests casos el material necessari per realitzar la neteja.

Proposta ajut tècnic	Punts	Total	Valoració
Per cada hora de neteja d'aprofundiment	0,10 punt/hora	Màxim 6 punts	20,00 €/hora

4. Serveis professionals complementaris Màxim 3 punts

Oferiment de serveis professionals complementaris prestats anualment:

Servei professional	Punts per servei	Total	Valoració
Servei de podologia	0,25 punts	Màxim 1 punt	50 €/servei
Servei de perruqueria	0,25 punts	Màxim 1 punt	60 €/servei
Servei de bugaderia	0,10 punts	Màxim 1 punt	20 €/servei

- **CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR** **Màxim 48 punts**

5. Planificació i organització del servei **Màxim 24 Punts**

Es valorarà especialment l'adequació de l'organització i les funcions dels diferents figures professionals de l'empresa a les necessitats del Servei d'Ajuda a Domicili de Montgat, el protocols que s'ajustin al plec de prescripcions tècniques. S'atorgarà la puntuació d'acord amb el següent detall:

- Descripció de l'organigrama i funcions dels departaments. Es valorarà l'adequació de l'organigrama i les funcions dels departaments o seccions de l'empresa a les necessitats del servei. Fins a un màxim **2 punts**
- Definició d'objectius. Es valorarà la claredat en la definició dels objectius i la seva adaptació al servei. Fins a un màxim **2 punts**.
- Descripció dels procediments, sistemes de gestió i circuits d'actuació interns pel desenvolupament del servei, es valorarà la eficàcia i eficiència dels procediments, sistemes de gestió i circuits d'actuació proposats. Fins a un màxim **4 punts**.
- Descripció de l'estructura de funcionament. Es valorarà l'agilitat d'aquesta a l'hora de donar resposta tant a la cobertura dels serveis proposats com a les noves necessitats que puguin sortir durant la prestació dels servei. Fins a un màxim **4 punts**.
- Proposta de circuits i models de gestió amb la definició concreta del procediment d'actuació. Es valorarà que els circuits siguin clars i que tinguin en compte la diversitat dels perfils d'usuaris del servei. Fins a un màxim **4 punts**.
- Proposta de protocols per la gestió de possibles incidències i la seva resolució. Es valorarà que els protocols siguin pràctics. Fins a un màxim **4 punts**.
- Proposta de protocols destinats a la identificació d'indicadors de risc respecte als usuaris del servei. Es valorarà la concreció en la descripció dels indicadors. Fins a un màxim **4 punts**.

6. Disposició sistemes d'informació, comunicació i coordinació **Màxim 15 punts**

Es valorarà l'adequació dels sistemes de seguiment tant de les prestacions dels serveis, com de comunicació i coordinació tant amb les professionals d'atenció directa, les persones usuàries dels servei, així com disposar dels sistemes de coordinació previstos a diferents nivells amb l'ajuntament als esmentats al plec de prescripcions tècniques. S'atorgarà la puntuació d'acord amb el següent detall:

- Descripció detallada dels sistemes utilitzats per fer els seguiments de la prestació dels serveis i dels recursos tecnològics adscrits per a la gestió del servei. Es valorarà l'eficàcia, l'eficiència i la idoneïtat en els sistemes i recursos tecnològics proposats. Fins a un màxim de **5 punts**.
- Descripció i nivell de detall dels sistemes de coordinació (contingut, mètodes, eines, calendaris...) entre les professionals d'atenció directa dels serveis socials bàsics i el/la

coordinador/a tècnica de l'empresa. Es valorarà que afavoreixi la participació activa en l'elaboració i avaluació i millora dels plans de treball. Fins a un màxim de **5 punts**.

- Descripció de les solucions proposades per millorar la intervenció, així com els mitjans previstos per garantir la comunicació amb les persones usuàries del Servei i millores que afavoreixin la resolució de conflictes i la reducció de la càrrega emocional dels/es treballadors/es d'atenció directa. Es valorarà la idoneïtat de les solucions proposades en relació al servei. Fins a un màxim de **5 punts**.

7.	Qualitat del servei	Màxim	9
			punts

Es valorarà especialment la proposta que tingui en compte el sistema per avaluar la satisfacció dels serveis de les persones usuàries, així com un sistema de control i gestió d'incidències, queixes i suggeriments. Igualment que les persones treballadores puguin disposar d'espais de supervisió, tenint en compte allò descrit al plec de prescripcions tècniques.

S'atorgarà la puntuació d'acord amb el següent detall:

- Proposta d'un sistema per avaluar la satisfacció dels serveis per part de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat de les mesures de valoració de la satisfacció: tipus i periodicitat, així com les bateries d'indicadors de satisfacció. Fins a un màxim de **3 punts**.

- Explicació del sistema de control i gestió de les incidències, queixes i suggeriments de les persones usuàries. Es valorarà la idoneïtat del procediment de la gestió de les queixes i suggeriments, explicant els processos de recollida, control, seguiment i resolució de la queixa. Fins a un màxim de **3 punts**.

- Descripció de la proposta per disposar d'espais de supervisió i/o reflexió ètica sobre la intervenció i relació amb les persones usuàries. Es valorarà el contingut, la periodicitat i el perfil professional de la/les persona/es que el gestionaran. Fins a un màxim de **3 punts**.

ANNEX I – Estudi de costos

PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ ANY 1				
	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any	
Cost hores de servei de Treballadors/es Familiars	24,04 €	13224,90	317.863,37 €	
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	21,14 €	1416,48	29.939,70 €	
Preu licitació			347.803,07 €	Cost Servei any amb IVA
Preu licitació (12 mesos)			347.803,07 €	361.715,19 €
PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ ANY 2				
	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any	
Cost hores de servei de Treballadors/es Familiars	24,44 €	13224,90	323.236,35 €	
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	21,49 €	1416,48	30.433,07 €	
Preu licitació			353.669,42 €	Cost Servei any amb IVA
Preu licitació (12 mesos)			353.669,42 €	367.816,20 €
PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ PRÓRROGA 1				
	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any	
Cost hores de servei de Treballadors/es Familiars	24,86 €	13224,90	328.716,79 €	
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	21,84 €	1416,48	30.936,31 €	
Preu licitació			359.653,10 €	Cost Servei any amb IVA
Preu licitació (12 mesos)			359.653,10 €	374.039,22 €
PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ PRORROGA 2				
	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any	
Cost hores de servei de Treballadors/es Familiars	25,28 €	13224,90	334.306,83 €	
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	22,20 €	1416,48	31.449,61 €	
Preu licitació			365.756,45 €	Cost Servei any amb IVA
Preu licitació (12 mesos)			365.756,45 €	380.386,71 €

Base Imposable	IVA (4%)	Total
701.472,49 €	28.058,90 €	729.531,39 €

VALOR VEC	
Total licitació 2 anys	701.472,49 €
Prórrogues	725.409,54 €
20% sobre la licitació total	285.376,41 €
Total	1.712.258,44 €

Càlcul dels costos finals per hora de servei ANY 1

	Treballador/a Familiar	Auxiliar Llar
Costos variables per hora efectiva laborable totala	19,16 €	16,43 €
Costos fixos per hora de servei	2,12 €	2,12 €
Costos d'estructura de l'empresa per hora de servei	1,40 €	1,40 €
Total costos (€/h)	22,67 €	19,94 €
Benefici Industrial (%)	6,00%	

PROPOSTA PREU HORA LICITACIÓ

	Treballador/a Familiar	Auxiliar de Neteja
Cost per hora de servei	22,67 €	19,94 €
Benefici Industrial	1,36 €	1,20 €
Preu licitació	24,04 €	21,14 €

PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ

	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any
Cost hores de servei de Treballadors/les Familiars	24,04 €	13224,90	317.903,37 €
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	21,14 €	1416,48	29.939,70 €
Cost anual			347.803,07 €
Preu licitació (12 mesos)			347.803,07 €

Càlcul dels costos finals per hora de servei ANY 2

	Treballador/a Familiar	Auxiliar Llar
Costos variables per hora efectiva laborable totala	19,55 €	16,76 €
Costos fixos per hora de servei	2,12 €	2,12 €
Costos d'estructura de l'empresa per hora de servei	1,40 €	1,40 €
Total costos (€/h)	23,06 €	20,27 €
Benefici Industrial (%)	6,00%	

PROPOSTA PREU HORA LICITACIÓ

	Treballador/a Familiar	Auxiliar de Neteja
Cost per hora de servei	23,06 €	20,27 €
Benefici Industrial	1,38 €	1,22 €
Preu licitació	24,44 €	21,49 €

PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ

	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any
Cost hores de servei de Treballadors/les Familiars	24,44 €	13224,90	323.236,35 €
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	21,49 €	1416,48	30.433,07 €
Cost anual			353.669,42 €
Preu licitació (12 mesos)			353.669,42 €

Càlcul dels costos finals per hora de servei PRÒRROGA 1

	Treballador/a Familiar	Auxiliar Llar
Costos variables per hora efectiva laborable totala	19,94 €	17,29 €
Costos fixos per hora de servei	2,12 €	2,12 €
Costos d'estructura de l'empresa per hora de servei	1,40 €	1,40 €
Total costos (€/h)	23,45 €	20,80 €
Benefici Industrial (%)	6,00%	

PROPOSTA PREU HORA LICITACIÓ

	Treballador/a Familiar	Auxiliar de Neteja
Cost per hora de servei	23,45 €	20,80 €
Benefici Industrial	1,41 €	1,24 €
Preu licitació	24,86 €	22,04 €

PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ

	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any
Cost hores de servei de Treballadors/les Familiars	24,86 €	13224,90	328.716,79 €
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	22,04 €	1416,48	31.206,31 €
Cost anual			359.923,10 €
Preu licitació (12 mesos)			359.923,10 €

Càlcul dels costos finals per hora de servei PRÒRROGA 2

	Treballador/a Familiar	Auxiliar Llar
Costos variables per hora efectiva laborable totala	20,34 €	17,44 €
Costos fixos per hora de servei	2,12 €	2,12 €
Costos d'estructura de l'empresa per hora de servei	1,40 €	1,40 €
Total costos (€/h)	23,85 €	20,96 €
Benefici Industrial (%)	6,00%	

PROPOSTA PREU HORA LICITACIÓ

	Treballador/a Familiar	Auxiliar de Neteja
Cost per hora de servei	23,85 €	20,96 €
Benefici Industrial	1,43 €	1,26 €
Preu licitació	25,28 €	22,20 €

PROPOSTA PREU ANUAL LICITACIÓ

	Cost hora servei	Hores de servei	Cost Servei any
Cost hores de servei de Treballadors/les Familiars	25,28 €	13224,90	334.306,03 €
Cost hores de servei d'Auxiliars de Neteja	22,20 €	1416,48	31.469,61 €
Cost anual			365.796,45 €
Preu licitació (12 mesos)			365.796,45 €

ANNEX II - Taula de subrogació de personal

ID	CATEGORIA	GÈNERE	CTTO	JORNADA EMPRESA	JORNADA CONTRACTE	ANTIGUITAT EMPRESA	ANTIGUITAT CONTRACTE	FI CONTRACTE	SALARI ANUAL	SEGURETAT SOCIAL ANUAL	OBSERVACIONS
TREBALLADOR/A 1	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	37,00	37,00	06/04/2013	06/04/2013	INDEF.	17.706,79 €	5.679,21 €	
TREBALLADOR/A 2	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	289	29,00	29,00	14/04/2008	14/04/2008	INDEF.	13.880,11 €	4.451,25 €	
TREBALLADOR/A 3	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	30,00	30,00	08/01/2019	08/01/2019	INDEF.	14.256,12 €	4.604,87 €	
TREBALLADOR/A 4	AUXILIAR DE LA LLAR	D	289	28,00	28,00	18/02/2001	18/02/2001	INDEF.	13.544,50	4.326,46 €	
TREBALLADOR/A 5	COORDINADORA TÈCNICA	D	100	37,00	37,00	25/02/2014	25/02/2014	INDEF.	28.304,07 €	9.077,11 €	
TREBALLADOR/A 6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	289	27,00	27,00	05/03/2001	05/03/2001	INDEF.	12.921,90	4.144,08 €	
TREBALLADOR/A 7	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	27,00	27,00	14/09/2020	14/09/2020	INDEF.	12.921,90	4.144,08 €	
TREBALLADOR/A 8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	289	23,00	23,00	01/02/2002	01/02/2002	INDEF.	11.007,75	3.230,73 €	
TREBALLADOR/A 9	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	30,00	30,00	03/02/2014	03/02/2014	INDEF.	14.395,12	4.404,04 €	BAXIA IT 23/10/2024
TREBALLADOR/A 10	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	289	34,00	34,00	29/03/2017	29/03/2017	INDEF.	16.272,59	5.218,62 €	
TREBALLADOR/A 11	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	25,00	25,00	15/12/2002	15/12/2002	INDEF.	15.316,31 €	4.931,94 €	BAXIA IT 17/02/2025
TREBALLADOR/A 12	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	34,00	34,00	03/11/2003	03/11/2003	INDEF.	16.272,59	5.218,62 €	
TREBALLADOR/A 13	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	502_VIC	20,00	20,00	02/04/2005	02/04/2005	29/05/2025	9.572,36	3.124,72 €	
TREBALLADOR/A 14	AUXILIAR DE LA LLAR	D	502_VIC	25,00	25,00	25/04/2005	25/04/2005	07/05/2025	11.200,35	3.726,36 €	
TREBALLADOR/A 15	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	25,00	25,00	02/12/2004	02/12/2004	INDEF.	12.921,90	3.816,20 €	
TREBALLADOR/A 16	COORDINADORA GESTIO	D	100	37,00	37,00	03/05/2012	03/05/2012	INDEF.	21.668,57 €	6.948,11 €	
TREBALLADOR/A 17	TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	502_VIC	25,00	25,00	17/12/2004	17/12/2004	30/05/2025	12.204,94	4.060,59 €	
TOTAL SALARI ANUAL + SEGURETAT SOCIAL										334.105,81 €	
PERSONAL AMB RESERVA DE LLOC DE TREBALL											
TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	27,00	27,00	27/11/2020	27/11/2020			12.921,90 €	4.144,08 €	EXCEDENCIA VOLUNTÀRIA FINS 01/01/2026
TREBALLADOR/A FAMILIAR	D	200	25,00	25,00	30/10/2023	30/10/2023			11.964,00	3.636,85 €	EXCEDENCIA VOLUNTÀRIA FINS 03/03/2026