



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE MALGRAT DE MAR

1.- OBJECTE

El present plec té per objecte la contractació de la prestació del **Servei d'Atenció a Domicili** (servei d'atenció la persona i servei d'atenció a la llar), en endavant (SAD) en el marc de Serveis Socials de l'Ajuntament de Malgrat Mar, en endavant (SS).

2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, PERSONES DESTINATÀRIES, MODALITATS DEL SAD I CARACTERISTIQUES DELS SERVEIS.

2.1 Definició.

El Servei d'atenció a domicili és una prestació que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i/o serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats de les persones ateses. Aquests serveis són realitzats principalment en el domicili de la persona i s'orienten a tenir cura de la mateixa i de la seva llar.

Les prestacions que són objecte de contractació referides al Servei d'Atenció a Domicili són les següents:

- **Actuacions relacionades amb l'atenció a la persona** (higiene personal, aixecaments, enllitar, vestir, seguiment de la salut, control de la medicació, de l'alimentació, orientació i educació en hàbits i altres similars i/o complementàries). Així com acompanyament a la persona fora del domicili per establir relacions socials, anar metge, comprar o altres gestions.
- **Actuacions relacionades amb l'atenció a la llar.** Servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de la llar.
- **Projecte PDAH** inclou 449 hores anuals de Treballadora familiar (TF) per a desenvolupar el programa d'atenció domiciliària a l'alta hospitalària. Aquest programa es desenvolupa dins el marc d'un conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i la Corporació de salut del Maresme i la Selva. Son hores que gestionen directament les Treballadores socials de la Corporació de salut amb l'objectiu de donar suport a l'alta hospitalària dels pacients de Malgrat de Mar que ho necessitin. Les actuacions son les pròpies de l'atenció directa a la persona descrites anteriorment.



El Servei d'Atenció Domiciliària és un conjunt de prestacions dins del servei públic de Serveis Socials i està regulada pel marc normatiu següent:

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, a l'art. 21.2.j esmenta l'atenció domiciliària sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària.

La Llei 14/2010, de 27 de maig, dels Drets i les oportunitats en la infància i la adolescència en el seu Article 104 enumera les Mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, entre les quals es troben l'acompanyament de l'infant o l'adolescent als centres educatius o a altres activitats, i el suport psicològic o els ajuts a l'estudi i l'ajut a domicili.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, que ha estat prorrogada i on consta el Servei d'ajuda a domicili com a prestació garantida.

El RD 675/2023, del 18 de juliol, modifica les prestacions i la intensitat dels recursos de les persones que tenen reconeguda la llei de dependència.

2.2. Objectius.

Els serveis d'ajuda domiciliària tenen els següents objectius:

- Atendre a persones en situació de dependència i/o amb dificultats socials dins del domicili per donar suport a les tasques de cura persona i de cura de la llar.
- Possibilitar que les persones puguin mantenir-se dins de la seva llar amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el màxim de temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris de la prestació, estimulants l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars de les persones que per diferents circumstàncies, es troben limitades en la seva autonomia personal.
- Mantenir l'habitatge en unes condicions de neteja i ordre adequades
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents que es troben en situació de vulnerabilitat i/o de risc social o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i dificultats personals, familiars i/o socials



Donar suport als familiars que tenen al seu càrrec a persones en situació de dependència.

2.3. Persones destinatàries i modalitats d'atenció de SAD

El Servei d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones en situació de dependència, risc social o manca de autonomia. Les persones es troben per motius de salut física, mental i/o problemàtica socials amb dificultats per realitzar les tasques quotidianes i habituals per a la cobertura de les necessitats més bàsiques de la vida de la persona.

En funció de la situació de les persones, de la via d'accés a les prestacions i del que es planteja per a la persona la prestació del servei d'atenció a domicili, es configura en dues modalitats diferents: el Sad de Dependència i el Sad Social.

El Sad Dependència està destinat a les persones que tenen reconegut un grau de dependència segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD). La prestació del SAD s'emmarca dins el conjunt de recursos que recull la llei i la prestació del servei queda recollida en el seu Programa Individual d'Atenció social (PIA).

El Sad Social està destinat a persones en situació de risc, exclusió social i vulnerabilitat social greu.

El Sad Social, s'atorga també a unitats familiars amb menors en situació de risc que necessiten suport educatiu i social. El servei s'orienta en aquests casos a treballar habilitats parentals, hàbits i competències dins del domicili.

L'Ajuntament podrà establir criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència, la urgència de la situació i la valoració del risc de la persona beneficiària i el seu domicili.

El servei no es prestarà fora del terme municipal de Malgrat de Mar.

2.4. Característiques dels servei d'atenció a domicili.

L'atenció domiciliària ha de prestar-se de forma coordinada per garantir una atenció integral i ajustada a les necessitats dels usuaris, responent de manera adequada a cada situació. El Servei d'ajuda a domicili, es concreta segons el perfil professional, les necessitats a cobrir i els objectius a assolir en cada cas i inclou els següents serveis :

- **Atenció a la persona** mitjançant treballadora familiar o altres perfils homologats segons el conveni laboral núm 79001525011999 (en endavant **TF**)
- **Atenció a la llar** mitjançant l'auxiliar de la llar (en endavant **ALL**).



2.4.1. Atenció a la persona (TF)

Te caràcter assistencial, preventiu, socioeducatiu per a persones i nuclis familiars. La prestació podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Suport i realització de tasques de cura i higiene personal com: dutxa corporal, ajudar a vestir, afaitar, pentinar i altres.
- Suport i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació. Administració de medicació i petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, canvis posturals i altres ajudes físic-motrius.
- Suport en el manteniment i l'organització de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Suport en la cura de la roba i altres tasques de característiques similars.
- Acompanyament a la persona quan sigui imprescindible per possibilitar la participació de l'usuari en activitats donant suport relacional, social, en diferents activitats educatives, així com acompanyament puntual en fer gestions i visites mèdiques.
- Observació, detecció i comunicació de situacions de risc.
- Recolzament en les relacions veïnals i familiars per evitar l'aïllament social.

Poden també dur a terme tasques educatives i/o de caràcter social que treballin aspectes relacionals i de socialització com:

- Adquisició i/o recuperació d'hàbits: afavorir l'auto cura personal, de manteniment de la llar, de socialització, suport en tasques d'atenció i cura a menors, acompanyament escolar, pautes d'higiene i alimentació i en general tots aquells que fomentin l'òptim desenvolupament psicosocial..
- Suport en el tractament social i educatiu de famílies en situació de risc social o vulnerabilitat (infància, adolescència, violència familiar, salut mental o altres).
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.

Tots els professionals que realitzen serveis d'atenció personal han de tenir formació i coneixement de protocols bàsics de detecció de situacions de risc i maltractament de l'usuari. Els coneixements els han de permetre observar i detectar sobre aspectes de la persona i el seu entorn immediat com:



- Canvis rellevants en l'estat de salut física i mental de la persona atesa i les del seu entorn immediat.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
- Mal ús i oblots en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/ o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Situacions de maltractament.
- Detecció situacions de solitud no desitjada.
- Negligència en la cura i autocura.
- Dificultats d'assistència a serveis de salut i serveis socioeducatius.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat a la Coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària i aquesta ho haurà de comunicar als referents tècnics de l'Ajuntament.

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

Si es dona una situació de risc dins del domicili per al professional que està prestant el servei es procedirà a la sortida immediata del mateix.

Qualsevol situació de urgència serà comunicada a l'Ajuntament en la major brevetat possible.

2.4.2. Atenció de la llar (ALL)

- Neteja ordinària de l'habitatge i el manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Neteja a fons de caràcter extraordinari, quan hi hagi situacions d'extrema brutícia, acumulació d'objectes i deixalles.

L'usuari del servei de neteja haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització del servei. El servei és realitzarà sempre que la persona usuària es trobi en el domicili.

3.-ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament aposta per un projecte tècnic que desenvolupi un model d'atenció a l'usuari tipus binomi o tàndem on la persona atesa tingui referents professionals estables amb els mínims canvis de personal, entenent que cal suplir vacances i baixes laborals. Entenem la persona esdevé el centre de l'atenció del servei que se li presta i la intervenció i apostem per oferir uns serveis que generin confiança, un vincle,



proximitat entre l'usuari atès i el professional que dona l'atenció.

L'Ajuntament aposta també per un model de coordinació àgil, amb circuits clars i eficaços on hi hagi un referent coordinador/a tècnic del servei per part de l'empresa adjudicatària i un coordinador de gestió com interlocutors directes que es coordini amb els/les tècniques de Serveis Socials referents de cada usuari i amb el personal administratiu de l'Ajuntament encarregat de la gestió del SAD.

El personal tècnic de l'equip de Serveis Socials municipal serà qui farà les valoracions de cada usuari i establirà quines son les tasques/serveis a prestar a l'usuari que l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar en el domicili amb la durada i la proposta horària acordada. La funció de l'empresa adjudicatària és prestar el servei encarregat pels Serveis socials d'Atenció bàsica. L'empresa no podrà fer sota cap concepte cap canvi en la prestació de les tasques encomanades sense haver fet prèvia consulta i tenir l'aprovació explícita del tècnic/a del referent del cas per part de Serveis Socials.

3.1. Prescripció del servei.

Els tècnics de Serveis Socials municipals son els professionals encarregats de l'Ajuntament de fer la valoració de les necessitats de la petició de l'usuari i la proposta de les tasques així com la intensitat que els professionals del servei d'atenció domiciliària han de dur a terme.

Els tècnics de Serveis Socials son els responsables de tramitar les peticions dels serveis i de signar el contracte de prestació de serveis pactat amb l'usuari.

L'adjudicatària és l'encarregada de fer recerca del professional més adient per prestar el servei i de transmetre al professional tota la informació i els recursos que necessita per prestar-lo adequadament.

El tècnic municipal referent de l'usuari/ària pot comunicar a l'adjudicatària les observacions, pautes i informacions que consideri necessàries per definir el perfil del professional, facilitar el desenvolupament de les tasques i l'adequació del servei.

En els casos que per les seves característiques, dificultats o complexitat, els tècnics municipals referents ho considerin necessari, es dissenyarà un pla d'actuació específic per cada cas des de l'inici del servei que tindrà en compte les especificitats.

En aquests casos que anomenem per la seva complexitat, casos "d'alta intensitat", es demanarà a l'adjudicatària un pla de seguiment específic de la prestació dels serveis i l'usuari/ària.

L'adjudicatàriaaltarà l'inici del servei d'atenció domiciliària, a partir de la recepció de la demanda, segons sigui la petició; els casos urgents el termini màxim per iniciar el servei serà de 24 hores i en els casos ordinaris de 72 hores com a màxim.

L'adjudicatària iniciarà el servei duent a terme una visita domiciliària conjunta de la



coordinadora tècnica i la TF o ALL designada pel dur a terme el servei. En aquesta visita, es presentarà l'empresa, es donarà la informació a l'usuari i els seus familiars de com fer les comunicacions, el procediment a seguir per presentar les queixes i suggeriments, es farà repàs de les tasques acordades i de la seva intensitat, s'informarà de la data de inici del servei i es resoldran els dubtes que l'usuari i els seus familiars puguin tenir.

L'empresa ha de assegurar-se des del primer contacte que l'usuari i/o els seus familiars son coneixedors i entenedors de tota la informació que se'ls proporciona i ha de deixar per escrit al domicili dades bàsiques i entenedores com: els referents de l'empresa, els canals de comunicació, com i quan comunicar els canvis, les baixes o les anul·lacions dels serveis i el protocol de recepció, tractament i resolució de les queixes.

S'ha de explicar a l'usuari i els seus familiars el sistema de funcionament del control de presència del treballador/a i com se supliran les vacances i les baixes laborals.

Abans de iniciar el servei i preferiblement en la mateixa visita domiciliària de inici s'ha de signar el contracte de prestació dels serveis per part de l'adjudicatària i l'usuari.

3.3. Seguiment dels serveis atorgats.

El/la coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatària farà un seguiment inicial del desenvolupament del servei que es concreta com a mínim en una trucada telefònica a l'usuari i un contacte amb el professional d'atenció directe que realitza les tasques als 15 dies de la visita domiciliària inici del servei per valorar l'adequació del mateix i el grau de satisfacció de l'usuari i els seus familiars.

El coordinador/a tècnic/a en les seves funcions i tasques de seguiment del desenvolupament dels serveis atorgats ha de contemplar mínim el següent:

- Verificar que les condicions de prestació del servei no suposin un risc per a la treballador/a i que compleixin amb la normativa de riscos laborals vigent.
- Tenir actualitzat l'expedient del usuari/ària en què s'especifiqui el contracte de prestacions signats, les indicacions de la referent tècnica municipal, el treballador/a que desenvolupa el servei, els objectius, els problemes identificats, la relació de incidències, els canvis de professionals, els contactes dels familiars propers.
- Complir els horaris i puntualitat pactats als serveis.
- Comunicar totes les incidències de canvis en els serveis pactats en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata, aquelles considerades greus.
- Garantir la disponibilitat de personal per les hores de major afluència de petició de serveis de 8 a 11 hores del matí.



- Garantir l'atenció telefònica als usuaris i als seus familiars, de dilluns a divendres de 8 del matí a 20 h. Un sistema de comunicació, fora d'aquest horari laboral que reculli informació i/o contacte entre usuària i l'empresa per garantir un flux adequat de la informació i de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
- Garantir el suport de coordinació tècnica permanent als treballadors d'atenció directe que faciliti la comunicació de modificacions de serveis i de tasques a realitzar.
- Fer propostes de modificació de serveis i tasques en base a l'avaluació continuada de la situació de la persona atesa.
- Fer coordinacions telemàtiques o presencials sempre que convingui per fer el seguiment i el traspàs de informació dels casos considerats pels SS municipals com a casos d'alta intensitat per la seva complexitat, dificultat o situació de risc.

3.4. Protocols d'actuacions .

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació del servei i atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics i ha de garantir el compliment d'aquests per part del personal implicat així com disposar de mecanismes de seguiment, avaluació i millora dels mateixos.

Disposarà com a mínim els següents protocols d'actuació:

- Procediment de inici del servei i visita domiciliària de presentació.
- Procediment de seguiment dels serveis prestats.
- Procediment de baixes definitives de serveis. Tancaments.
- Procediment de registre de canvis en els serveis atorgats.
- Protocol de coordinacions amb personal d'atenció directa.
- Protocol de coordinacions i comunicació amb els referents tècnics de Serveis Socials.
- Procediment de detecció, actuació i comunicació de les situacions de risc.
- Procediment de registre telefònic.
- Actuació en casos de no resposta/absència no comunicada de l'usuari.
- Procediment de custòdia de claus dels domicilis.
- Procediment de suplència de les baixes professionals i vacances. Com es procedeix en els canvis de professionals en els serveis ja atorgats.
- Procediment per elaborar el pla de formació dels diferents perfils professionals.
- Procediment de recepció, tractament, resolució i comunicació a l'Ajuntament de les queixes i reclamacions.
- Protocol de detecció de maltractament.



Poden aportar-se tots aquells altres protocols i procediments que l'empresa adjudicatària consideri adients i necessaris per la bona i qualificada praxis professional i atenció a l'usuari.

L'Ajuntament sol·licitarà a l'empresa adjudicatària que disposi d'un procediment de registre de totes les queixes dels usuaris que permeti de manera transparent i ràpida analitzar individualment cadascuna, així com la traçabilitat de la queixa i la seva resolució.

4.- HORARI DEL SERVEI

Es garantirà la prestació del servei d'atenció a domicili entre les 8h i les 20h de dilluns a divendres.

En la franja horària de 8 a 11 hores, l'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal, en ser les hores de major concentració de serveis. L'Ajuntament, sempre que sigui possible procurarà assignar hores d'atenció a les diferents franges horàries per assegurar l'ocupació més gran de la jornada laboral ordinària de les professionals. En cas que serveis socials ho consideri estrictament necessari, proposarà l'horari tancat.

Les unitats de temps d'execució del servei seran de 50 minuts efectius i la prestació concreta del servei es determinarà en hores.

Excepcionalment, i d'acord amb la prescripció de serveis socials, es podran prescriure serveis d'atenció personal de 30 minuts.

5.- COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT.

La relació i coordinació entre l'Ajuntament i l'adjudicatària prestadora dels serveis es durà a terme a diferents nivells i amb diferents professionals. S'estableixen els següents nivells mínims de coordinació:

- 5.1.- Coordinació directiva del projecte.
- 5.2.- Coordinació tècnica de la prestació dels serveis.
- 5.3.- Coordinadora de la gestió del serveis.

5.1. Coordinació directiva del servei.

L'entitat adjudicatària designarà un/a representant que serà el referent i màxim responsable davant els/les responsables de l'Ajuntament del desenvolupament del projecte objecte de la contractació. Serà el responsable de l'execució del projecte i les seves funcions mínimes seran les següents:

- Assegurar el bon funcionament i control del servei; modificacions del servei, contractació del personal, formació del personal, avaluació del servei, execució de protocols interns, informes, indicadors d'avaluació, memòries anuals, control de la facturació.
- La revisió de l'actuació del personal i de la qualitat del servei.
- Atenció i resolució a les queixes dels usuaris i incidències en els serveis.



- Assistir a una reunió semestral per coordinar-se amb el responsable designat per l'Ajuntament, per fer efectiu el seguiment, a banda de assistir a les reunions que es convoquin quan es consideri necessari.
- Elaborar un informe trimestral amb les dades resum de la prestació dels serveis i les activitats realitzades que s'acordin. Algunes d'elles son: nombre de serveis de baixa, nombre de incidències de canvis de contractes de prestació dels serveis, nombre de treballadors actius, nombre de baixes del personal, hores de formació realitzades, nombre de reunions de coordinació individuals i de seguiment i altres dades que es considerin i pactin amb els/les referents de l'Ajuntament.
- Anàlisi del desenvolupament del projecte i propostes de millora.
- Responsable de la facturació i de la correcta prestació dels serveis contractats.
- Responsable del personal laboral, compliment de responsabilitats jurídiques i empresarials.
- Responsable del compliment dels protocols de seguretat laboral.
- Responsable de la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals necessàries per prestar els serveis contractats de manera continuada i garantint la qualitat dels serveis amb professionals qualificats.
- Responsable de oferir un servei on la persona atesa és el centre de la intervenció i es vetlla en tot moment per la seva dignitat, seguretat i benestar.
- Responsable de dotar als treballadors de l'empresa del material, els recursos i distintius necessaris per a identificar-se davant dels usuaris i els seus familiars i poder desenvolupar les tasques encomanades de manera adequada.

5.2. Coordinació tècnica de la prestació dels serveis.

El coordinador/a tècnic/a és el professional encarregat de realitzar la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/àries i realitzar l'acompanyament i el recolzament tècnic als treballadors familiars i els auxiliars de neteja. És el referent dels professionals que fan l'atenció directa prestant els serveis.

Valorem aquest coordinador/a ha de tenir mínim un perfil de Treballador/a social per realitzar les següents funcions:

- Realitzar coordinacions individuals i grupals de manera regular amb les professionals de TF i All que prestin els serveis per fer supervisió i detectar anomalies, incidències u altres.
- Realitzar coordinacions amb les Treballadors/es socials de Serveis Socials pel seguiment dels serveis i l'evolució dels casos. Segons la necessitat es poden incloure també en els seguiments les professionals que presten els serveis al domicili; TF i ALL.
- Fer un seguiment intensiu dels casos que des de Serveis Socials es consideri per la gravetat o el risc com a casos d'alta intensitat.
- Realitzar les reunions de coordinació amb la direcció de l'empresa.
- Realitzar les visites domiciliàries de presentació de la professional i inici del servei, així com les visites de seguiment en cada cas i les d'atenció a incidències i queixes.
- Seguiment del contracte de prestació de servei sol·licitat i signat i valoració de l'adequació.
- Resoldre incidències tècniques o de relació entre els professionals i els usuaris o familiars quan n'hi hagin.
- Atendre les queixes dels usuaris i resoldre-les segons procediments establert per l'empresa.



- Comunicació al referent de l'Ajuntament de les incidències i queixes ateses.
- Comunicar als tècnics de Serveis Socials la detecció de situacions de risc social, maltractament de qualsevol tipus u altres aspectes detectats en el domicili que requereixin intervenció urgent.
- Els tècnics de Serveis Socials poden requerir en casos complexos que la Coordinadora tècnica i/o la TF que desenvolupa els serveis participin en reunions de coordinació en xarxa de serveis quan es consideri necessari per a l'evolució i millora del cas.
- Ser coneixedora dels protocols i procediments documentats que disposi l'empresa en diferents àmbits d'actuació i vetllar per a la seva aplicació.

5.3 Coordinadora de la gestió dels serveis.

Realitza la funció de suport administratiu del servei, planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball.

L'empresa designarà un professional per fer aquestes tasques amb la titulació mínima que refereix el conveni TSF/2699/2020, de 20 d'octubre, núm conveni 79001525011999.

Són tasques pròpies d'aquest professional les següents:

- Organització dels serveis.
- Gestionar les incidències del SAD tant de usuaris com les dels treballadors/es.
- Coordinar-se amb l'administrativa de l'Ajuntament designada per a la gestió del SAD.
- Realitzar les trucades telefòniques a usuaris, TF, ALL per preparació i organització dels serveis.
- Responsable de la comunicació a l'Ajuntament dels canvis dels serveis, baixes serveis, i altres incidències.
- Control de les hores prestades i registre de les incidències.
- Realitzar els albarans i les facturacions mensuals. Quan hi hagi incidències que suposin canvis en els contractes de servei i per tant afectin al còmput d'hores de serveis prestats, aquestes es comunicaran mitjançant correu electrònic a l'administrativa de Serveis Socials encarregada de la gestió del SAD en la periodicitat que es pacti amb l'Ajuntament.
- Tramitarà tres factures per diferenciar el serveis de Sad Social, els de Sad Dependència, i els del programa PADAH, diferenciant en cada factura els serveis que son de cada perfil professional, TF i ALL.
- Els albarans hauran de especificar el nom i cognoms de l'usuari, les hores fetes mensuals i el tipus de servei prestat; TF, ALL. Aquests seran revisats per l'administrativa designada de Serveis Socials que serà l'encarregada de validar-los una vegada fetes totes les comprovacions. Un cop validats els albarans es podrà presentar les factures via telemàtica al departament corresponent.



6.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària i el seu personal ha de complir respecte a les persones usuàries el següent:

6.1. Serveis

Prestar el servei a les persones que li siguin indicades des de Serveis Socials que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

Afavorir una bona relació amb l'usuari/a i eludir qualsevol conflicte personal, garantint el respecte i cura adequada de conformitat amb les regles de bona fe i diligència, com a base de la prestació del servei.

Posar a disposició de les persones usuàries un procediment clar i facilitador perquè la persona atesa pugui presentar queixes i reclamacions. Facilitar el procediment que segueixi l'empresa per recepcionar, tractar, gestionar i resoldre les queixes i les reclamacions.

6.2. Informació

Informar a les persones que reben el servei per primera vegada de les característiques d'aquest, segons el contracte assistencial signat i les tasques acordades en el mateix. L'adjudicatària ha de assegurar-se que el interessat i els seus familiars son entenedors de la informació facilitada.

Informar a l'inici de la prestació del servei dels mecanismes i eines que té l'usuari al seu abast per a comunicar qualsevol incidència o dubte relacionat amb les tasques pactades.

Informar de tots els canals de comunicació disponibles, ja sigui en horari laboral o festiu.

Per iniciar el servei, serà imprescindible haver signat el contracte amb l'usuari, excepte en els casos urgents que es realitzarà posteriorment. El document de "contracte de prestació" inclou les tasques que es duren a terme i l'horari de prestació de les hores assignades i estarà signat per l'usuari, el tècnic referent de Serveis Socials i el referent de l'empresa.

Informar de manera immediata als referents de SS de qualsevol indicador de risc o maltractament detectat durant la prestació del servei.

6.3. Desplaçaments

Els costos dels desplaçaments del treballador/a entre serveis aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El cost d'acompanyament en taxi a la persona usuària, serà a càrrec de la mateixa persona usuària.

No es podran fer desplaçaments dels usuaris en els vehicles particulars dels treballadors/es que presten els serveis.

6.4. Anul·lació de serveis

La persona usuària està obligada a comunicar a l'empresa, qualsevol absència que impedeixi la realització del servei amb una antelació mínima de 24 hores. L'empresa



comunicarà via correu electrònic als referents de SS els serveis anul·lats en el moment en que es produeixin. Així mateix aquesta dada quedarà recollida en els informes trimestrals que l'empresa adjudicatària ha de presentar a l'Ajuntament. Aquests serveis no s'abonaran.

6.5. Accés a l'habitatge

Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri al domicili de la persona usuària, si aquest o un altre familiar no hi és al domicili.

La persona usuària del servei serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas d'estar impossibilitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en un familiar o persona de confiança l'encàrrec d'accés a l'habitatge.

En cas, que la persona no disposi de cap suport per obrir, serà l'adjudicatària d'acord amb usuària, la responsable de les claus. Caldrà fer autorització per escrit, i la responsabilitat serà compartida entre el contractista i la pròpia persona usuària.

L'adjudicatària comunicarà per escrit a la referent del SAD municipal els domicilis dels que disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de la seva formalització.

6.6. Gestions econòmiques

Cap treballador/a d'atenció directa, de l'empresa adjudicatària pot procedir al cobrament dels havers, de la persona usuària, sota cap concepte.

L'incompliment d'aquesta prohibició i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

El treballador/a podrà realitzar tasques de compres només quan la tasca estigui recollida dins del contracte de prestació dels serveis.

Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació o donació econòmica.

6.7. Queixes reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària ha d'informar a la persona usuària i el seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit en l'entrevista a domicili de inici del servei. L'empresa ha de fer un treball proactiu en l'atenció a les queixes del usuari.

L'empresa haurà de respondre per escrit en un termini no superior a 5 dies qualsevol queixa, reclamació o suggeriment.

L'adjudicatària haurà de registrar totes les queixes, reclamacions i suggeriments fent constar les dades bàsiques de l'usuari que la formula, el dia i l'hora, el contingut, la tipologia, les accions per resoldre, la resposta donada i el temps de resposta.

Aquest registre es facilitarà a l'Ajuntament trimestralment dins del informe trimestral de recull de dades i seguiment.

L'adjudicatària ha de disposar d'un sistema i protocol eficaç que permeti analitzar cada queixa i seguir la seva traçabilitat des de la formulació fins a la seva resolució.



Les queixes o reclamacions considerades greus o molt greus es posaran en coneixement de l'Ajuntament de forma immediata.

7.- RECURSOS HUMANS

Els professionals dels serveis d'atenció directa que realitzaran la prestació del servei segons el conveni laboral 79001525011999 poden ser:

Treballador/a familiar, tècnic especialista d'atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili, auxiliar de geriatria en domicili i auxiliar de neteja a domicili.

En els casos d'intervenció amb famílies, infància o situacions de risc social, es requerirà al contractista d'altres perfils professionals especialitzats en serveis educatius i socials. Els perfils professionals requerits seran prioritàriament el de integrador/a social i el d'educador/a social.

Cadascun d'aquests perfils professionals actuarà en funció de les tasques encomanades i recollides en el contracte de prestació dels serveis signat entre l'usuari, el referent tècnic de SS i el referent tècnic de l'empresa adjudicatària.

El contractista haurà d'acreditar la titulació per al personal del servei d'ajuda a domicili segons els requeriments de Generalitat de Catalunya que haurà de ser oficial i homologada i complir el que estableixi el Conveni Col·lectiu vigent.

Tot el personal ha de tenir la titulació homologada, tant el referent com el que supleix baixes temporals i vacances.

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Malgrat de Mar.

El personal encarregat de la coordinació dels serveis i del desenvolupament del projecte estarà format mínim per: 1 coordinador/a tècnic, 1 coordinador/a de gestió i 1 referent directiu de l'empresa adjudicatària com a supervisor i responsable màxim de l'execució del projecte en tots els seus punts.

Els perfils professionals del personal amb tasques de coordinació i supervisió serà mínim el que recull el conveni laboral. En el cas del/ la coordinador/a tècnica ha de ser un/a Treballador/a social amb experiència en casos de gent gran i atenció a la dependència.

7.1 Estabilitat i substitucions

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

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

L'adjudicatària facilitarà al substitut/a tota la informació per garantir l'adequada prestació dels serveis atorgats sense que la persona atesa vegi alterada la qualitat i la confiança en la prestació del servei. L'adjudicatària ha de tenir un document de procediment que estableixi i reguli com s'han de fer les comunicacions i el traspàs de la informació quan hagi suplències del professional referent, fins i tot en cas de urgències.

L'Ajuntament valorarà l'organització que contempli els mínims canvis possibles de



personal donat que opta i aposta per un model tàndem o binomi que garanteixi l'estabilitat màxima en els serveis i els referents professionals pels usuaris.

7.2 Protecció de riscos laborals

Si durant l'execució del servei es produeix incidència del treballador/a, l'adjudicatària ha de garantir la continuïtat del servei.

Si la incidència afecta al usuari/usuària receptor del servei, l'adjudicatària garantirà que se seguiran els protocols d'actuació que tinguin establerts per cada una de les situacions a atendre.

En casos de urgència de la persona usuari/usuària el treballador/a romandrà en el domicili fins que la seva presència no sigui necessària. En cas que es valori que la vida de la persona està en risc vital o perill s'avisarà en primera instància als serveis d'emergència que correspongui (SEM, PL, MMEE, ABS, etc..). i posteriorment es comunicarà als referents de l'empresa i aquests informaran als responsables de l'Ajuntament.

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els que serà necessari la utilització d'Equips de Protecció individual EPI'S (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual.

L'empresa facilitarà a tot el seu personal els materials de protecció com: guants, bates, mascaretes, ulleres i els que convinguin en cada cas per poder prestar el servei amb garanties atenent la seguretat treballador/a i la de la persona atesa.

Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de informació i formació necessària en matèria de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades, atenent la naturalesa i abast d'aquests, les característiques particulars del cas i tasques a realitzar en el domicili de la persona.

L'empresa ha de garantir la salut laboral dels treballadors i una bona atenció en els casos de major dificultat, dotant de formació específica, recursos i suport tècnic necessari als treballadors que desenvolupin tasques específiques com per exemple les transferències i altres.

7.3 Formació

L'empresa adjudicatària li correspon fer la formació sobre seguretat laboral, protecció de dades i diferents competències específiques de les funcions i tasques del lloc de treball de manera continuada en el temps.

L'entitat adjudicaria comunicarà semestralment a l'Ajuntament els plans formatius previstos atenent les necessitats detectades en el desenvolupament dels serveis i les capacitats dels treballadors en plantilla.

L'empresa adjudicatària ha de assegurar un mínim de 20 hores anuals per treballador/a i aquesta s'ha de adequar a les seves necessitats concretes.

L'empresa adjudicatària ha de donar a tots els professionals d'atenció directa que s'incorporin a la seva plantilla una formació inicial d'una durada mínima d'un dia, en la que es treballin les qüestions obligatòries de salut laboral, protecció de dades,



prevenció de riscos, així com formació en els protocols i procediments que regulen la prestació del servei.

L'adjudicatària haurà de vetllar per garantir la formació específica de l'equip de professionals que prestin el servei i alhora vetllar per a l'adquisició de les habilitats/capacitats següents:

- ✓ Capacitat d'establir bona relació, empatia, escolta activa i assertivitat.
- ✓ Actitud discreta, respecte i mantenir secret professional segons codi deontològic professional.
- ✓ Capacitat d'expressió oral i escrita.
- ✓ Capacitat d'anàlisi i resolució de problemes pràctics, relacionals, així com comprensió i posicionament davant les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- ✓ Aptitud i coneixement del treball en equip.
- ✓ Capacitat de mediació, atendre disconformitats i resoldre incidències.

7.4 Identificació

El personal de l'empresa adjudicatària que presti el servei a domicili, haurà de portar quan presti els serveis encomanats una targeta d'identificació o similar amb el seu nom i cognoms, el logotip de l'empresa i el logotip de l'Ajuntament. Aquest document de identificació haurà de ser visible en tot moment mentre es desenvolupi el servei i és obligatori.

7.5 Comunicació, Mitjans Materials i informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el seu personal d'atenció directa, inclòs el que hagin de assumir suplències per baixes o vacances tingui durant el desenvolupament de la seva jornada laboral dispositius i mitjans per a comunicar-se de manera ràpida i eficaç amb els responsables de coordinació de l'empresa i amb els serveis de urgència quan calgui.

Han de disposar tant de sistema de control de presència com telef mentre estiguin en horari laboral.

8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

Per fer el seguiment i l'avaluació continuada del servei, el contractista comunicarà amb l'Ajuntament per diferents canals segons el que refereixi.

Les incidències en els serveis atorgats, que impliquin canvis d'horaris, baixes temporals, definitives i anul·lacions de serveis, l'empresa comunicarà via e-mail als responsables de Serveis Socials al moment en que tinguin coneixement.

L'adjudicatària ha de portar un registre de totes les incidències mensuals que s'han de comunicar per correu electrònic i reflectir els canvis en els albarans per a la seva comprovació.

Com ja hem referit anteriorment, l'adjudicatària ha de tenir un protocol clar, eficient i transparent així com un registre de totes les queixes i reclamacions que els usuaris formulin siguin aquestes de qualsevol tipus. També ha de incloure com recollir els suggeriments.



L'empresa adjudicatària emetrà trimestralment un informe de seguiment que mínim ha de recollir les següents dades quantitatives i una valoració qualitativa del funcionament. Aquestes son:

- Nombre total de persones ateses del servei d'ajuda a domicili diferenciada entre dependència i social.
- Nombre d'hores atorgades dins del programa del PADAH.
- Nombre de baixes de personal i noves contractacions de personal.
- Nombre de incidències en els serveis que afectin a la seva prestació diferenciades pels tipus de incidències: anul·lacions, baixes per ingrés hospitalari, baixes per defunció, canvis d'hores, etc..
- Nombre dels canvis de professional que s'hagin produït i els motius.
- Queixes tramitades, tractament i resolució de cadascuna.
- Visites a domicili de inici de servei.
- Visites a domicili de seguiment.
- Visites a domicili per atendre incidències o conflictes.
- Nombre i desenvolupament de les urgències si n'hi ha hagut.
- Nombre de casos on hi ha hagut intervencions conjuntes amb altres professionals d'altres serveis implicats; SS, ABS, ADI, etc..
- Hores de formació i formacions atorgades als professionals.
- Hores de coordinació individual o d'equip.
- Hores de supervisió especialitzada.
- Valoració de la coordinació entre els referents tècnics i administratius de l'Ajuntament i de l'empresa adjudicatària.

Aquest informe l'emetrà el/la referent de l'adjudicatària i l'adreçarà via e-mail al/la referent de l'Ajuntament.

Semestralment es farà una reunió presencial entre el responsable designat per l'empresa i el responsable de l'Ajuntament per fer seguiment i anàlisis de com s'executa el projecte. En aquest reunió hi poden participar altres càrrecs per ambdues bandes quan així es consideri.

8.1. Seguiment de qualitat dels serveis.

L'adjudicatària haurà de disposar d'un pla de qualitat documentat que ha de definir almenys el següent: la política de qualitat, les eines estratègiques, els objectius, el funcionament, l'organització, les actuacions, el responsable, el cronograma, el sistema d'avaluació (indicadors de resultats, quadres de comandaments, etc.)

Aquest sistema de qualitat haurà de tenir un mecanisme intern que garanteixi la immediata detecció i correcció de possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora continuada orientada a assolir un nivell òptim en la prestació.

Anualment l'empresa presentarà un informe de revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat i que identificarà nivells de control amb indicadors de qualitat com:

- Qualitat científica-tècnica: Competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast.



- Aquest aspecte ha de considerar-se tant la vessant d'habilitats tècniques com les relacions interpersonals entre la persona usuària i el/la professional.
- Satisfacció i acceptació: grau en que el servei prestat satisfà les expectatives de les persones usuàries.
- Efectivitat: Grau en que una pràctica assistencial aconseguix produir una millora en el nivell de benestar de les persones usuàries .
- Eficiència: grau en que s'aconsegueix obtenir el mes alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats . Relaciona resultats obtinguts amb costos generats.
- Accessibilitat: facilitat en que els serveis poden ser obtinguts en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, econòmiques, de distància, d'horaris, culturals etc.)

L'estàndard mínim de qualitat exigida en el present plec serà:

- ✓ Compliment del model de gestió binomi i/o tàndem. Estabilitat en els referents de cada servei.
- ✓ Iniciar el servei com a màxim a les 72 hores a partir de la demanda de serveis socials bàsics.
- ✓ Visita a domicili de presentació a l'inici del servei. Grau de satisfacció dels usuaris/àries.
- ✓ Tenir actualitzada en tot moment la documentació de l'usuari i els serveis que es presten.
- ✓ Passats els primers 15 dies de prestació del servei, tots els/les usuàries rebran trucada de validació inicial del servei per part del coordinador/ora tècnica de l'adjudicatària.
- ✓ Totes les persones usuàries tindran com a mínim dues visites de seguiment anuals al domicili i informe anual de seguiment.
- ✓ Comunicació immediata de qualsevol incidència en la prestació dels serveis pactats als referents designats de l'Ajuntament.
- ✓ Compliment de les dates presentació factures, de l'elaboració dels informes trimestrals i la memòria anual del servei.
- ✓ La rotació anual de la plantilla no ha de ser superior al 4%. Aquest percentatge serà, les baixes definitives dividit per la plantilla inicial d'aquesta categoria a l'inici de cada període.
- ✓ Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuaris en un temps no superior a 5 dies naturals.
- ✓ Cap usuari/ària tindrà més de 2 canvis de professional en un any.
- ✓ Funcionament òptim dels canals de comunicació que l'adjudicatària posi a disposició dels usuaris/àries.
- ✓ Participació del/a coordinador/a tècnic en les reunions de coordinació de serveis en xarxa en casos complexes i d'alta intensitat.

L'Ajuntament podrà en qualsevol moment del desenvolupament del projecte aplicar eines de seguiment de la prestació del servei com ara trucades telefòniques o enquestes aleatòries als usuaris i/o familiars per tenir coneixement del grau de satisfacció dels usuaris i del grau de compliment del contracte.



8.2. Memòria anual del servei.

L'adjudicatària està obligada a presentar durant el mes de gener de l'any següent una memòria completa del projecte que detalli i analitzi la prestació duta a terme amb indicadors quantitatius i valoracions d'aspectes qualitius. Els aspectes mínims que ha de recollir la memòria són els següents:

- Dades numèriques dels serveis que s'han prestat (nombre altes, baixes temporals, canvis de contractes, etc..)
- Dades de l'estabilitat de la plantilla amb un anàlisi de l'evolució.
- Dades sobre la formació i la supervisió atorgada als professionals d'atenció directa i coordinació. Anàlisi del pla de formació de l'empresa, reajustaments, orientació, etc..
- Dades sobre el grau de satisfacció dels usuaris, mecanismes de recollida de dades i anàlisi de l'empresa sobre els resultats. Propostes de millora.
- Dades sobre les queixes dels usuaris, anàlisi del procediment de tractament i les resolucions. Anàlisi, millores implementades i propostes de canvi.
- Valoració de protocols que disposi l'empresa per fer la detecció de situacions de risc i/o maltractament. Casos en els que s'han hagut de aplicar. Valoració de la seva efectivitat.
- Valoració del desenvolupament i l'eficàcia de les coordinacions regulars i les relacions dels diferents professionals que treballen conjuntament en l'atenció als usuaris.
- Valoració dels documents comuns, registres i plantilles de treball de traspàs de informació, derivació de casos, etc.
- Valoració de la rapidesa i eficàcia en la comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament als diferents nivells segons el què procedeixi.
- Incorporacions i millores en els procediments implementades per l'adjudicatària.

9.- FUNCIONS I TASQUES D'AMBDUES PARTS

9.1.-Funcions i tasques de l'Ajuntament

L'Ajuntament es responsable mitjançant els serveis socials d'atenció primària, de les gestions i tasques següents:

A nivell de planificació general i informació:

- L'Ajuntament exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'adjudicatari desenvolupa el servei seguint les seves prescripcions i donant comptes de l'execució.
- Fer la planificació global de l'oferta i donar informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula.
- Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del Servei.
- La fixació dels preus que correspongui aplicar per copagament del servei.



Els Serveis Socials son els encarregats de:

- Recepció dels usuaris i els seus familiars, exploració, valoració de les necessitats, realització del diagnòstic social, coordinació amb altres serveis, proposta de les tasques a desenvolupar i del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixar el temps per procedir a l'alta de servei nous d'atenció domiciliària en, els de caire urgent: 24 hores, i els ordinaris: 72 hores.
- Establir els objectius de l'atenció en cadascun dels casos, les tasques a prestar, la modalitat del servei, la intensitat del mateix, les franges horàries òptimes de prestació dels serveis, la data inicial i les consideracions que consideri imprescindibles de posar en coneixement a l'adjudicatària per a l'òptima prestació i desenvolupament del servei al domicili.
- Tramitació de la sol·licitud d'alta de servei a l'adjudicatària i signatura del contracte de prestació del servei.
- Indicar la petició d'un horari tancat, en cas que es consideri estrictament necessari per les característiques del servei o de la persona atesa.
- Posar en coneixement de la coordinadora tècnica de l'adjudicatària la informació que es consideri rellevant i necessària per a desenvolupar les tasques sol·licitades de manera òptima.
- Comunicar qualsevol canvi del contracte inicial signat amb l'usuari/ària a les coordinadores de l'adjudicatària.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que es necessiti per al bon funcionament del servei.
- Seguiment i avaluació de l'actuació del contractista, i si s'escau, dictar les instruccions, per complir amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.
- Control i validació mensual de les incidències i posterior validació de les factures.
- Facilitar el logotip o identificació visual de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
- Tramitar les targetes d'aparcament necessàries dels vehicles dels treballadors/es de l'empresa adjudicatària que s'hagin de desplaçar en cotxe per la prestació dels serveis dins del municipi.

9.2.- Funcions i tasques de l'adjudicatària:

A nivell de planificació General i informació l'adjudicatària està obligada:

- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Acreditar a l'inici de l'execució d'aquest contracte, que disposa d'un local i/o instal·lacions a Malgrat (o distancia inferior a 25 km) que permetin desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, reunions amb el personal, formació, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits dels professionals, i sigui l'espai de referència de treball per la coordinació tècnica del municipi.
- Facilitar a serveis socials, abans de l'inici de l'activitat, la relació del personal actual que destinarà a la prestació del servei.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei, mitjançant la contractació de personal format i preparat amb les qualificacions exigides i



l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació.

- L'empresa ha de tenir més d'un canal de comunicació efectiu i permanent per tal que l'usuari i/o els seus familiars puguin comunicar fàcilment amb antelació baixes, anul·lacions o altres. De igual manera aquests canals han de estar sempre operatius per atendre de manera immediata qualsevol incidència o urgència mentre es desenvolupin els serveis.
- L'empresa ha de tenir disponibilitat i flexibilitat per atendre a l'usuari i/o als seus familiars quan ho requereixin.
- L'empresa ha de disposar d'instruments de gestió informàtica avançats per la gestió i control del servei com: planificació, altes i baixes, gestió dels professionals, horari d'atenció, trucades, visites a domicili del/la coordinador/a tècnic/a, professionals assignats, l'històric dels canvis, control de incidències, de les queixes, les urgències i extracció de informes.
- Garantir la disponibilitat de personal suficient per les hores de major afluència de petició de serveis de 8 a 11 hores del matí.
- Acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors al domicili.
- Donar accés, si s'escau, als referents tècnics municipals a informacions clau del programa de gestió del servei (planificació diària, incidències, documentació i registre de seguiment (coordinacions, altres qüestions rellevants...) assumint el cost de la formació i la gestió de permisos d'accés al personal de SS.
- Informar als responsables de l'Ajuntament de qualsevol incidència, anomalia o urgència que impedeixi, dificulti la prestació dels serveis.
- Recepcionar, tractar i gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments que presentin les persones usuàries, així com comunicar als Serveis Socials el procediment que s'ha seguit i la resolució en cada un dels casos.
- Proporcionar i garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi Ajuntament.

10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATARIA

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les anteriors incloses en aquest plec, les obligacions següents:

- ✓ Ser empresa acreditada i homologada per la Generalitat de Catalunya.
- ✓ A l'inici de l'execució del contracte, el contractista haurà de disposar d'una organització tècnica econòmica i de personal suficient per prestar el servei amb els nivells de qualitat eficàcia i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i assumir la resta d'obligacions que es derivin de les disposicions legals en matèria de contractació. Especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, acreditació professional del personal d'atenció personal, en el termini màxim de 15 dies des de la data de la signatura del contracte.
- ✓ Vetllar perquè els professionals que realitzin actuacions d'atenció socioeducativa en casos de infància i joves tinguin la formació i habilitats necessàries i disposin del certificat negatiu de delictes sexuals.



- ✓ Garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions poden generar per a les persones usuàries.
- ✓ Garantir el funcionament correcte, la continuïtat del servei i efectivitat de 50 minuts, no incloent el temps dels desplaçaments de conformitat amb les condicions del present plec i el de clàusules econòmiques administratives.
- ✓ Acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació del servei a les persones usuàries.
- ✓ En el cas d'absència d'un treballador d'atenció directa, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Tanmateix, si la tasca a desenvolupar és imprescindible, com és donar medicació o higiene amb persones altament dependents i altres situacions que considerin els tècnics de SS, els serveis s'hauran de cobrir el mateix dia, tal i com estaven previstes.
- ✓ Assumir i responsabilitzar-se del secret professional segons la legislació, dels danys que el seu personal pugui patir u ocasionar per qualsevol causa en el domicili de les persones usuàries.
- ✓ Responsabilitzar-se de les sostraccions de qualsevol objecte, valors o efectes personals dins dels domicilis denunciats davant l'autoritat competent per la persona atesa afectada, garantint la defensa jurídica dels seu personal pels fets denunciats, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se , en cas de provar-se els fets denunciats.
- ✓ Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb les tasques demanades, seguiment i control, arbitrants els mecanismes oportuns per la coordinació dels diferents serveis prestats en el mateix domicili.
- ✓ Comunicar per escrit a l'Ajuntament qualsevol incidència que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei.
- ✓ Disposar d'un sistema de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili on consti, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització i el nom i cognoms de la persona beneficiària i de la professional que realitza la tasca al domicili.
- ✓ Correspon al contractista les funcions de formació continuada i comunicarà anualment a l'Ajuntament; els plans formatius previstos adreçats als professionals d'aquest servei.
- ✓ La formació contínua ha de ser mínim de 20 hores anuals per professional. El Pla de Formació haurà d'incloure formacions de diferents àmbits i competències. La formació atorgada ha de quedar recollida en el informe trimestral i en la memòria anual.
- ✓ Realitzar el canvi de treballador/a d'atenció a domicili, a petició de la referent tècnica municipal del cas sempre que estigui degudament justificat.
- ✓ Atendre les observacions i pautes que incorpori la tècnica referent municipal d'un cas per tal de millorar i optimitzar el servei.
- ✓ Informar de manera immediata de les situacions de urgència que es detectin en els domicilis.
- ✓ Informar de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en el contracte signat.
- ✓ Presentar, els informes i memòria quantitativa i qualitativa de la prestació del servei segons la periodicitat establerta en els Plecs
- ✓ En cas d'extinció del contracte, el contractista ha de prestar el servei fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.



- ✓ Complir amb els protocols de prevenció de riscos laborals, que contempli les mesures de seguretat i de salut laboral establertes en la legislació vigent.
- ✓ Complir i amb la legislació en matèria de protecció de dades vigent.
- ✓ L'empresa adjudicatària està obligada a prestar anualment el servei del PADAH que es dur conjuntament en coordinació amb la Corporació de Salut del Maresme i la Selva. Aquestes hores estan adreçades a pacients de Malgrat que son alta hospitalària i necessiten d'un suport temporal dins del domicili.

11. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

- ✓ Atendre les sol·licituds de SAD, fer la valoració i la proposta de tasques per a cada usuari. Assignació dels serveis i seguiment de la correcta prestació dels mateixos.
- ✓ Tramitar el contracte de prestació amb les tasques acordades amb l'usuari.
- ✓ Sol·licitar el perfil professional més adequat per a la realització del servei, segons el tipus de tasques i la situació de la persona beneficiària. Els tècnics referents municipals podran demanar un canvi de professional degudament justificat quan sigui convenient.
- ✓ Sol·licitar a l'adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- ✓ Sol·licitar al coordinador/a tècnic/a un major grau de seguiment i una estratègia individualitzada per els casos complexos i/o de risc.
- ✓ Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- ✓ Comunicar, a l'inici de la contractació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris/àries.
- ✓ Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- ✓ Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- ✓ Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball o amb el manual de procediments que afectin la prestació de serveis d'Atenció domiciliària.
- ✓ Tramitar les targetes d'aparcament necessàries dels vehicles de les professionals que es desplacen pel municipi en la prestació dels serveis.
- ✓ Validar les factures mensuals dels serveis prestats.
- ✓ Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

12.- OBLIGACIONS DELS USUARIS/USUÀRIES DEL SERVEI

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

- Complir els acords i seguir el pla d'intervenció establert, les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés de millora.
- Comunicar a l'adjudicatària, amb antelació qualsevol absència que impedeixi la realització del servei. L'empresa registrarà la incidència i la comunicarà a



l'Ajuntament segons el procediment establert. Aquest servei no serà recuperable i no s'abonarà a l'empresa.

- Comunicar als serveis socials municipals qualsevol modificació de les seves dades o circumstàncies personals, econòmiques o socials que puguin afectar el funcionament o les condicions de la prestació dels serveis pactats.
- Complir el reglament de serveis socials, del règim intern del servei o l'establert en aquests plecs .
- Abonar si s'escau, la contraprestació que correspongui pel servei prestat, d'acord amb la normativa vigent.
- Observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar el desenvolupament de les tasques dins dels domicilis
- Respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.

13.- FACTURACIÓ I PREUS PÚBLICS

L'Ajuntament de Malgrat de Mar realitzarà el pagament dels serveis prestats per part de la contractista, prèvia presentació de les corresponents factures mensuals al registre electrònic de factures, com a màxim el dia 5 del mes següent. A la factura haurà de constar de forma clara: llistat separat per a cada un dels serveis d'ajuda a domicili prestats i separats els que corresponen a dependència i social, amb el detall dels dies i hores de servei realitzades.

L'adjudicatària presentarà mensualment tres factures diferenciades: una de Sad dependència, una altre de Sad social i una tercera del programa PDAH.

La unitat de mesura del SAD, a efectes d'assignació i posterior base de facturació mensual, serà d'una hora, amb prestació de 50 minuts en el domicili.

L'adjudicatària en cap cas podrà demanar a la persona beneficiària ni a la seva família l'avançament de l'import econòmic que correspon abonar a l'Ajuntament.

Totes aquelles hores que s'hagin deixat de prestar i no s'hagin comunicat amb antelació pels canals establerts i acordats no es podran facturar i no s'abonaran.

El preu hora màxim pel 2025 establert per les diferents modalitats de serveis són els següents:

Servei d'atenció a la persona: 21,41 €/h sense IVA, 22,27 €/h. amb IVA

Servei d'atenció a la llar : 18,61 €/h sense IVA, 19,35 €/h amb IVA

La despesa derivada de la contractació del servei es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostaria 70231022799 del vigent pressupost municipal per l'any 2025.

A partir de l'any 2025 i fins la finalització del contracte l'aplicació pressupostària serà la vigent al pressupost municipal de l'any corresponent (sempre condicionat a la seva aprovació definitiva).

14.- DURADA

La durada del present contracte serà de 2 anys a comptar des de la data de signatura del contracte i comptarà amb 2 prorrogues anuals i expresses, sent la durada màxima del contracte de 4 anys en total.



15.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

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

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

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

16.- RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/a afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

17.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

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

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

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



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

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

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

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

18.- PROTECCIÓ DE DADES

1. El licitador seleccionat per a l'adjudicació del contracte, en qualitat d'encarregat del tractament, haurà d'aplicar mesures tècniques i organitzatives de compliment apropiades, de manera que els tractaments que realitzi siguin conforme amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades, RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals (LOPDGDD). Tanmateix, vetllarà pel compliment del RD 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Aquesta obligació del contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, té el caràcter d'obligació contractual essencial del contracte, en els termes previstos a l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, pel que es transposa a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

En tot cas, el licitador proposat com a adjudicatari haurà de complir amb les següents obligacions:

- a. Determinar la finalitat per a la qual es permetrà l'accés a les dades personals necessàries per a l'execució del contracte, sota l'àmbit de responsabilitat del responsable del tractament.
- b. Sotmetre's en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sense perjudici del que s'estableix en l'últim paràgraf de l'apartat 1 de l'article 202.



- c. Presentar abans de la formalització del contracte una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.
- d. Comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració a què es refereix la lletra c) anterior.
- e. Indicar en la seva oferta, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests, o qualsevol altre servei auxiliar pel que un tercer tingui accés a les dades personals, i en cas afirmatiu, especificar el seu nom i cognoms o denominació social, i el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, les dades a les que tindrà accés, les operacions de tractament, la finalitat i l'obligació de subscriure un contracte amb ells en els que s'estableixin les mateixes obligacions que l'adjudicatari.

L'encarregat del tractament podrà demostrar el compliment de la legislació sobre protecció de dades mitjançant mecanismes de certificació, mitjançant la designació d'un Delegat de Protecció de Dades certificat, havent-se adherit a un Codi de conducta en els termes de l'article 40 RGPD i 38 LOPDGDD, o sotmetent-se a un control de garanties del compliment per part de l'òrgan de contractació.

2. L'encarregat del tractament i els seus treballadors autoritzats per al tractament de dades personals queden, expressament i específicament obligats, a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades personals a la qual puguin accedir i que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei.

3. Aquestes obligacions subsistiran indefinidament fins i tot després de finalitzar o extingir-se aquest contracte i després de finalitzar o extingir-se la vinculació dels treballadors amb l'encarregat del tractament.

En particular, l'encarregat del tractament garantirà que les persones autoritzades per tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa professional o estatutària, i també garantirà la formació necessària en matèria de protecció de dades de les persones autoritzades per tractar dades personals.

L'òrgan de contractació, en qualitat de responsable del tractament, lliurarà a l'encarregat del tractament instruccions documentades respecte a la realització de tots els tractaments per part de l'encarregat, incloent, si fos procedent, instruccions respecte a les transferències de dades personals a un tercer país o a una organització internacional.

4. L'òrgan de contractació vetllarà, de forma prèvia i durant tot el tractament, pel compliment de la legislació vigent sobre protecció de dades i podrà supervisar el tractament.

L'encarregat del tractament realitzarà les activitats de tractament necessàries per compte de l'Entitat, per a l'execució de la prestació del servei.

5. L'encarregat del tractament posarà a la disposició del responsable del tractament tota la informació necessària per demostrar el compliment de les seves obligacions,



així com per permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable del tractament o d'un altre auditor autoritzat pel responsable.

6. L'encarregat del tractament haurà de portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui el que determina l'article 30.2 del Reglament General de Protecció de Dades.

7. L'encarregat del tractament implantarà les mesures tècniques i organitzatives apropiades respecte a la seguretat del tractament, i implantarà mecanismes per:

- Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- Restaurar la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident físic o tècnic.
- Verificar, avaluar i valorar, de forma regular, l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives implantades per garantir la seguretat del tractament.
- Pseudonimitzar i xifrar les dades personals, si escau.

També ha d'adoptar totes aquelles altres mesures que, tenint en compte el conjunt de tractaments que duu a terme, siguin necessàries per garantir un nivell de seguretat adequat al risc.

8. L'encarregat del tractament comunicarà a l'entitat les sol·licituds d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, en relació amb les dades objecte de l'encàrrec, quan les persones afectades exerceixin els drets davant l'encarregat.

La comunicació ha de fer-se de forma immediata per escrit mitjançant instància a la seu electrònica de l'ajuntament (<https://www.ajmalgrat.cat/>), o el canal que l'ajuntament especifiqui a l'efecte a l'adjudicatari, i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, si escau, amb altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

9. L'encarregat del tractament notificarà a l'Ajuntament de Malgrat de Mar, sense dilació i en qualsevol cas abans de 36 hores i mitjançant e-mail i posteriorment amb informe, les violacions de la seguretat de les dades personals al seu càrrec que tinguin coneixement, juntament amb la còpia de la denúncia a la policia local, i tota la informació rellevant per a la documentació i comunicació de la incidència. Si no es possible facilitar la informació simultàniament, i en la mesura que es pugui es facilitarà de manera gradual i sense dilació.

En el cas que la violació de les dades suposi als i a les interessats/des un risc pels drets i llibertats de les persones físiques, l'adjudicatària comunicarà en el menor temps possible la violació de seguretat de les dades als i a les interessats/des, en la forma i el contingut fixat juntament amb l'Ajuntament.

Silvia Comajuncosa
Coordinadora Serveis Socials