

# **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE CERDANYOLA DEL VALLÈS**

Aurora Corral García -  
DNI 46768893A  
(TCAT)

Firmado digitalmente por Aurora Corral  
García - DNI 46768893A (TCAT)  
Motivo: DILIGENCIA DE SECRETARIA: Per fer  
constar que aquest plec es va aprovar per  
acord de Ple de data 17-7-2025.  
Fecha: 2025.07.21 17:56:31 +02'00'

## **1. OBJECTE**

És objecte d'aquest Plec la contractació per la prestació del Serveis d'Atenció Domiciliària en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

## **2.MARC NORMATIU**

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 esmenta l'atenció domiciliària sota el títol « Prestacions de servei» i afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'article 75 d'aquesta llei.

La llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en el seu Article 104 sobre Mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, contempla l'ajut a domicili com a recurs d'intervenció.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, el qual desenvolupa la llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, estableix com a prestació garantida el servei d'ajuda a domicili en el marc de Prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

## **3.DEFINICIÓ SERVEI ATENCIÓ DOMICILIÀRIA**

El Servei d'Atenció Domiciliària són el conjunt d'actuacions de caràcter personal, i de forma complementària de caràcter domèstic, portades a terme en el domicili o en l'entorn habitual de les persones en situació de dependència, persones amb discapacitat o de persones o famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per presentar dificultats en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària o per al desenvolupament d'activitats parentals i/o hàbits per a l'organització familiar.

Realitza una tasca preventiva, assistencial i educativa, que permet a la persona o família la permanència en el seu entorn social i familiar, millorant-ne la qualitat de vida evitant o retardant la institucionalització.

## **4.OBJECTIUS DEL SERVEI**



- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques, suficients per a proporcionar a les persones usuàries millor qualitat de vida prevenint o compensant la pèrdua d'autonomia, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Proporcionar a les persones usuàries el suport necessari per poder romandre a la seva llar i entorn social el màxim temps possible i poder endarrerir l'ingrés en un recurs residencial.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents que es troben en situació de vulnerabilitat i/o risc social o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i dificultats personals, familiars i/o socials.
- Donar suport a aquelles dones que estiguin en situació de vulnerabilitat, de risc, o de dificultat social a causa de violència masclista; com també , en aquelles persones que per situacions de violència es trobin en situacions de necessitat social.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint actuacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Promoure la integració de la persona usuària en el seu entorn.
- Mantenir l'habitatge en unes condicions de neteja i ordre adequades.
- Millorar la seguretat en l'entorn domiciliari amb la utilització d'ajudes tècniques.
- Esdevenir un element de detecció i prevenció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

## 5. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

### 5.1. Modalitats de prescripció

La prescripció dels serveis d'atenció a domicili venen determinats per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen quatre modalitats:

- **SAD DEPENDÈNCIA:** és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.
- **SAD SOCIAL:** és la modalitat adreçada a persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitat social requereix de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.
- **SAD SOCIOEDUCATIU:** és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb filles i fills menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des dels Equips Bàsics d'Atenció Social dels respectius Ajuntaments i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.



- **SAD TEMPORAL:** és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de drets per accés a altres prestacions o altres modalitats d'aquest servei. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement del grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, i que presenten necessitats de suport per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària; també poden ser persones amb una situació de necessitat sobrevinguda i temporal derivada, per exemple, d'un procés d'alta hospitalària. Aquests serveis compleixen un doble objectiu: assistir a les persones per cobrir aspectes d'atenció a activitats bàsiques que no poden cobrir de forma autònoma i prevenir el deteriorament de les situacions. Es tracta d'un servei temporal per al que s'estableix una durada estàndard de 3 mesos que podrà ser ampliable si l'avaluació de necessitats per part dels professionals dels Equips Bàsics de Serveis Socials així ho determina i s'autoritza expressament.

### 5.1. Actuacions pròpies del servei

El Servei d'atenció domiciliària s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de les persones usuàries i podrà incloure les següents actuacions o tasques:

#### - **Serveis relacionats amb l'atenció personal**

Servei de suport a persones i/o famílies que es porta a terme al seu domicili, i que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses, suport a l'entorn cuidador i a promoure la integració de la persona usuària en el seu entorn. Els serveis d'atenció personal els realitza el o la treballador/a familiar, o altre personal que es defineixi. Depenent del perfil i necessitats de les persones usuàries així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació de caràcter personal podrà incloure les següents activitats o tasques:

#### Tasques assistencials

- a. Recolzament en la higiene i cura personal:
  - Rentat corporal complet, en bany o dutxa.
  - Rentat de parts corporals
  - Rentat de cap
  - Ajuda en l'accés al bany o dutxa
  - Ajuda a vestir-se i desvestir-se
  - Afaitat amb màquina d'afaitar (sempre que sigui possible)
  - Altres tasques relacionades amb la cura personal.
- a. Cura i control de l'alimentació:
  - Organització dels àpats
  - Preparació i cuinat dels aliments
  - En els casos que sigui necessari, donar suport en la ingesta d'aliments.
- a. Cura de la salut i control de la medicació:
  - Control i recordatori de visites mèdiques
  - Control de la medicació prescrita



- Administració de la medicació o ajuda en l'administració segons capacitat de la persona usuària (caldrà signar la corresponent autorització amb la família) per via òtica, tòpica o oftàlmica.
- Supervisió de l'administració per part de la persona usuària de la medicació en forma d'injectable
- Suport en el control del nivell de glicèmia, sense que impliqui l'acció de punció.
- Presa de constants bàsiques (tensió arterial, temperatura).
- Suport al canvi de la bossa de colostomia i/o la d'urostomia.
- Ajuda en les petites cures segons les prescripcions mèdiques, excepte quan sigui exigible el títol sanitari.
- Estimulació cognitiva preventiva.
- Tasques rehabilitadores o estimulació funcional.

#### d. Ajuda a la compra.

#### e. Mobilització dins de la llar

- Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit
- Caminar i asseure's
- Realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària.
- Utilització d'aparells tècnics i mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany...) si la persona les requereix.
- Altres ajudes físic-motrius.

f. Suport a les persones cuidadores no professionals que constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei. Són activitats adreçades a millorar les capacitats de cura i a prevenir situacions d'esgotament emocional. Aquestes activitats són:

- Assessorament
- Suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona
- Suport emocional.
- Atenció en un espai grupal a persones amb discapacitat i/o dependència, menors d'edat... que necessitin supervisió mentre els cuidadors/es participen activitats formatives o de suport emocional.

g. Suport en el manteniment i l'organització de la llar en condicions acceptables de higiene i salubritat. Suport en el rentat i organització de la roba. Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades – higiene personal, mobilitzacions, suport en l'alimentació, etc. – ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries per deixar l'habitatge en condicions correctes d'ordre i neteja (per exemple, netejar i ordenar el bany després de la higiene, la cuina després dels àpats o fer el llit després de llevar a la persona). Aquestes tasques es realitzaran amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en el domicili.

h. Supervisió tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de soledat i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars i de convivència en el seu entorn.

i. Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per tal de possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu,



terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de petites gestions i tràmits i altres.

j. Facilitació d'activitats d'oci al domicili.

k. Suport emocional en aquelles situacions en que aquesta tasca sigui necessària per poder aconseguir els objectius del pla de treball.

l. Acompanyament en els casos de malalties terminals i acompanyament al dol en els casos de pèrdua del familiar atès pel servei.

m. Acompanyament en situacions de crisi sobrevinguda per motius de salut.

n. Custòdia de claus d'accés al domicili d'acord amb el protocol establert.

#### Tasques educatives i socialitzadores

o. Adquisició i/o recuperació d'hàbits: afavorir l'auto cura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, alimentació i, en general, tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.

p. Suport educatiu amb famílies en situació de risc social o vulnerabilitat (infància, adolescència, violència familiar, desestructuració familiar, salut mental o altres).

q. Donar pautes per a una nutrició correcta, en compliment de les indicacions del sistema sanitari ( per exemple diabetis) i el manteniment d'hàbits saludables.

r. Facilitar pautes d'observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.

s. Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit i per la utilització d'ajudes tècniques tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.

t. Autosuficiència en la gestió de la llar:

- Ajuda per a l'aprenentatge en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència.
- Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.

u. Socialització i participació: Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centre de dia, casals...) i estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.

v. Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.

w. Suport en el procés d'aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques...).



x. Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social, veïnal i comunitària.

y. Qualsevol altra tasca que els/les professionals de Serveis Socials valorin necessària i quedi recollida en el corresponent pla de treball.

### Tasques preventives

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari però obligatori tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti. Aquestes tasques preventives inclouran:

a) L'observació i detecció de situacions de risc.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- mal ús i oblits en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...)
- mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja)
- absentisme escolar.
- relacions i conductes agressives en el nucli familiar
- símptomes de desorientació espacial i temporal, així com deteriorament cognitiu.
- hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...)
- negligència en la cura i autocura.
- dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...)
- empitjorament de l'estat de salut de la persona

La comunicació de les situacions de canvi és una obligació dels professionals de SAD. Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als/les referents de cada cas i integrants dels equips bàsics d'atenció social primària de Serveis Socials.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en 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 posa en risc al personal que realitza els serveis a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

*Tal com indica el **Real Decreto 893/2024**, de 10 de septiembre, que regula la protecció de la seguretat i la salut a l'àmbit del servei a la llar familiar*

### - **Serveis relacionats amb l'ajuda a la llar**

Aquest servei es porta a terme a la llar de la persona usuària i comprèn la neteja de la llar. Es tracta d'un servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona /família usuària i les seves pertinences d'ús quotidià. El servei de neteja a la llar el realitza el o la auxiliar de neteja, o altre personal que es defineixi.



En la definició de les tasques a assignar es prioritzarà que es garanteixin els nivells mínims de manteniment de l'ordre i la higiene a la llar; en cas que aquest nivell mínim no sigui satisfet per la persona usuària i/o la seva xarxa familiar i social, i s'identifiqui alguna tasca necessària que no pot ser assumida per la persona i el seu entorn, es podrà cobrir amb el servei d'ajuda a la llar.

Les tasques que poden ser incloses en aquest servei són les que es descriuen a continuació, tot i que serà el prescriptor qui establirà el tipus de tasques en el pla de treball d'acord amb les necessitats de la persona i/o família i el pla de treball.

#### Tasques:

##### a) Neteja, o suport per a la neteja:

- Neteja bàsica o ampliada no vinculada a l'atenció personal: escombrar, fregar terres, neteja de la pols, dels lavabos (neteja WC, lavabo, dutxa o banyera, rajoles, etc. ), cuina (fogons, forn, extractor de fums , interior de nevera, armaris superiors i inferiors tant per dins com per fora , rajoles, etc.) , vidres de les finestres.
- Neteja d'exterior (pati, terrassa): bàsic per mantenir unes condicions d'higiene i salubritat. Aquesta activitat serà secundària a la neteja bàsica o ampliada de la llar.
- Neteja de persianes exteriors, balcons, etc. sempre i quan no suposi un risc per a la persona degut, per exemple, a l'alçada.
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària, en cas de persones que visquin soles i amb mobilitat reduïda.

b) Cura del parament: aquestes activitats es realitzaran únicament per a persones que visquin soles i que presentin dificultats de mobilitat.

- Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja, i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar. El repàs i planxat de roba es limitarà a les peces imprescindibles de vestit de la persona.
- Cura de la roba: rentat i ordre de la roba.

És responsabilitat de la persona beneficiària del servei de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja.

c) Neteges de xoc en situacions d'extrema brutícia, acumulació d'objectes i escombraries, etc.

d) El temps de resposta que s'estableix per iniciar una neteja de xoc en un domicili ha de ser com a màxim d'un mes

e) L'empresa s'ha d'encarregar del tractament /trasllat de les runes/ voluminosos/ pertinences que pel volum o tipologia no es poden dipositar als contenidors normals

#### - Tasques excloses

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

a) Atendre a altres membres de la família que convisquin al mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball.



b) Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixen una especialització.

c) Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escaleres veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.

d) Tasques relacionades amb la podologia: tall d'ungles dels peus i altres arranjaments que suposin l'ús d'instruments tallants.

e) La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altre de naturalesa anàloga).

f) Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

## **6. PERSONES DESTINATÀRIES**

a) Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), requereixen atenció per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i qualsevol altra necessitat concurrent amb les expressades en el punt següent, en el seu domicili o lloc de residència habitual.

b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per:

i. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'auto-cura i el manteniment i correcte organització de la llar; així com presenten dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.

ii. Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de criança saludables i/o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

iii. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació té aquest caràcter temporal (per exemple, en situacions d'alta hospitalària) bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant (cartera de serveis de la LAPAD)

## **7. GESTIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA**

### **7.1. Funcions i tasques de l'ens local**





Els Serveis Socials Bàsics es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- a) Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula.
- b) Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- c) Fixació dels objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- d) d) L'aprovació de la data d'inici del servei així com les posteriors modificacions, tant d'horari, intensitat, tasques, i/o durada del servei.
- e) e) Tramitació de la comanda d'atenció al contractista i recepció de la confirmació del moment d'inici del servei especificant la proposta horària.
- f) f) Seguiment i avaluació periòdica de la qualitat de l'atenció individual mitjançant supervisió i coordinacions periòdiques.
- g) g) Seguiment i avaluació de l'actuació del contractista, amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que es signi.
- h) Fixació dels preus en el cas que s'estableixi el sistema de copagament del servei.
- i) Control pressupostari
- j) Control de la facturació mensual
- k) Control de la recollida de queixes i reclamacions
- l) Control dels plans de formació del personal de l'empresa
- m) L'ajuntament es podrà dotar de mitjans interns o externs pel seguiment i control de qualitat del servei.
- n) Consensuar amb l'empresa adjudicatària l'establiment dels protocols i formats d'intercanvi d'informació entre l'Ajuntament i l'empresa que siguin necessaris per tal d'assegurar l'adequada utilització i completar de totes les dades requerides pels sistemes d'informació.
- o) Imposició de penalitats o sancions per incompliment

## 7.2. Funcions i tasques de l'empresa adjudicatària:

- a) Recepció de la sol·licitud de SAD i proposar horaris d'atenció ajustats a la petició de servei tramesa, d'acord amb la disponibilitat de recurs o proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el pla de treball.
- b) Garantir l'inici de prestació efectiva del servei en el termini com a màxim d'una setmana a partir de la recepció de la sol·licitud. En els casos d'urgència en la prestació del servei, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores naturals a partir de la recepció de la derivació del cas per part de Serveis Socials.
- c) Realitzar una primera visita al domicili per part del coordinador/a tècnic/a de l'entitat adjudicatària per presentar al/la professional d'atenció directa que portarà a terme les funcions del SAD i fer una valoració inicial de riscos laborals.



- d) Per poder iniciar un servei l'Ajuntament elaborarà el Pla d'Atenció Individual i el passarà per via telemàtica a l'empresa adjudicatària. Aquesta elaborarà el Pacte d'Acceptació dels serveis prestats al domicili.
- e) Complir i adequar-se a les tasques encomanades en el Pla de treball.
- f) Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.
- g) Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- h) Aportar la documentació que l'ens local requereixi relativa a la prestació del servei.
- i) Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a una mateixa persona usuària.
- j) Comunicar prèviament o en un termini màxim de 24 hores les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- k) Comunicar totes les incidències que afectin a la prestació del servei i a l'estat de la/les persona/es beneficiàries, i que impliquin una possible intervenció o valoració dels tècnics dels serveis socials municipals, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i en un termini de 72 hores si no requereixen una valoració tècnica. Si la incidència comporta una situació de risc en el domicili, haurà de ser comunicada de manera immediata.
- l) Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per als seguiments de l'execució dels serveis.
- m) Disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per realitzar una bona planificació, coordinació, gestió i control del servei software de gestió de l'empresa haurà de permetre, com a mínim:
  - ✓ La identificació de la persona usuària del servei de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat.
  - ✓ Objectius de treball
  - ✓ Registres de seguiment del cas (incidències, coordinacions, altres qüestions rellevants...)
  - ✓ Trucades o visites a domicili per part del/la coordinador/a tècnic/a
  - ✓ Professionals assignats i l'històric de canvi de professionals.
  - ✓ Programació de tasques
  - ✓ Quadrants d'horaris
  - ✓ Control de presència
  - ✓ Queixes i reclamacions
  - ✓ Consultes agregades i extracció d'informes

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal designat per serveis socials, amb la finalitat de consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries o de verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

- a) Disposar d'un sistema de control presencial d'última tecnologia dels treballadors al domicili i haurà de disposar d'un informe mensual detallat del compliment horari, que podrà ser requerit en qualsevol moment per l'Ajuntament, així també haurà de facilitar de forma puntual la informació referent a casos particulars.
- b) Garantir la prestació del servei en cas de vaga.



- c) Presentar mensualment, dins els quatre dies hàbils de cada mes, la relació dels serveis prestats el mes anterior, d'acord amb un model prèviament determinat, i la factura corresponent dels serveis prestats.
- d) Mantenir puntualment informat a l'Ajuntament del número, nom, formació i serveis assignats dels professionals en actiu que presten els serveis, així com la situació contractual dels mateixos, i presentar els documents, informes i memòries del servei amb la periodicitat que el contracte estableix.
- e) Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació.
- f) Comunicar i donar resposta de les queixes que ha rebut a través de la persona usuària o dels professionals municipals en un termini màxim de 5 dies.
- g) L'empresa ha d'informar 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.
- h) L'empresa haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment per un termini no superior a 48 hores.
- i) L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar dades bàsiques (usuari, hora, dia, contingut etc.) la tipologia, accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps de resposta.
- j) Les queixes o reclamacions considerades greus es posaran en coneixement de l'Ajuntament de forma immediata.

### 7.3 COORDINACIÓ .

Per tal de garantir l'adequada coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament per a la prestació dels serveis, s'estableixen els següents nivells de coordinació:

#### **A. Coordinació directiva:**

- L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació i seguiment del funcionament generals del servei, de l'avaluació i control de la qualitat del servei, i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. Així mateix, haurà d'informar i traslladar a l'empresa les consideracions, instruccions, protocols i procediments de l'Ajuntament, tot assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.
- La coordinació per controlar i avaluar el desenvolupament global de la prestació, la distribució de recursos i l'estat d'execució, i per al seguiment de les clàusules del contracte, es realitzarà trimestralment i tantes vegades com les circumstàncies ho facin necessari. Aquestes coordinacions es realitzaran amb el/la responsable designat per l'adjudicatari i el/la responsable dels Serveis Socials de l'Ajuntament.

#### **B. Coordinació tècnica.**

Aquests professionals, a nivell general, porta a terme la coordinació i planificació del SAD, seran els encarregats de: realitzar la coordinació i planificació del serveis de les



persones usuàries; realitzar el suport tècnic als treballadors/ores familiars; fomentar i establir els circuits per realitzar la coordinació de l'equip de treball; i avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.

#### **Funcions:**

- Per al seguiment de cada servei, i per tal de revisar l'acompliment d'objectius establerts en el pla d'atenció corresponent, haurà de mantenir coordinacions periòdiques amb el tècnic dels Serveis Socials referents de cada usuari i usuària i, si s'escau, amb la participació dels professionals de l'atenció domiciliària. S'elaborarà un protocol que indicarà la periodicitat i els criteris de prioritat dels casos a fer seguiment.
- Informar als professionals dels serveis socials referents de les persones usuàries, sobre qualsevol alteració del servei, segons els procediment acordat.
- Realitzar les coordinacions periòdiques que s'estableixin amb el/la responsable dels Serveis Socials, per poder informar constantment del funcionament del servei i avaluar la qualitat del servei, assumint les directrius que l'ajuntament dicti a l'entitat en tot allò referent a l'adequada atenció a cada usuari i a la bona marxa del servei en general.

La coordinació tècnica es coordinarà amb els Serveis Socials Bàsics municipals en tres nivells:

1. De manera ordinària per a la coordinació i gestió d'incidències.
2. Amb reunions que es dissenyaran amb l'ens local a fi i efecte de revisar les demandes, l'adequació dels recursos assignats a cada cas, el funcionament ordinari del servei i les incidències. S'establiran reunions periòdiques amb els/les coordinadors/es.
3. També es programaran reunions amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària, per a la planificació i seguiment dels expedients.

#### **D. Accés a la informació**

L'empresa adjudicatària comptarà amb un software de gestió del servei que romandrà sempre actualitzat, al qual es garantirà l'accés per part dels tècnics de l'EBAS.

### **8. QUALITAT DEL SERVEI**

En la present clàusula s'estableixen els atributs de qualitat del servei, en relació als quals es farà un seguiment, els protocols d'obligada existència i compliment. I les condicions bàsiques del sistema de control de qualitat.

#### **8.1. Pla de Qualitat**

L'adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que ha de definir, com a mínim, els continguts següents:

- Polítiques i normes internes.
- Objectius i estratègies
- Definició de l'organització: organigrama, responsabilitats i funcions.



- Definició del sistema de gestió de la qualitat:
  - Gestió per processos,
  - Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida
  - Sistema d'avaluació i millora.
- Definició del sistema d'auditoria interna i revisió del sistema.
- Documentació i sistema de gestió i control de la documentació.

El Pla de Qualitat ha d'incorporar tots els indicadors i especificacions que s'inclouen en aquest plec en relació a la gestió de qualitat.

Aquest Pla de Qualitat ha de ser lliurat al Consell Comarcal en un període no superior a 3 mesos des de l'inici efectiu del contracte i serà la base sobre la que efectuarà el control de qualitat.

## **8.2. Indicadors de compliment de l'activitat (alta i servei en curs)**

L'objectiu d'aquest conjunt d'indicadors és disposar d'informació sobre la realització efectiva del servei i detectar desviacions respecte les obligacions.

<b>Nom</b>	<b>Definició</b>	<b>Fórmula de càlcul</b>	<b>Estàndard</b>	<b>Font de dades</b>	<b>Periodicitat</b>
<b>Percentatge d'inici de serveis (altes) en modalitat d'activació a data no fixa en el termini establert</b>	Percentatge de serveis que s'inicien en el termini de 12 dies hàbils	Suma total de serveis iniciats dins el termini de 21 dies dividit pel nombre total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació normal (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Mensual
<b>Percentatge d'inici de serveis (altes) en modalitat d'activació a data fixa - urgent en el termini establert</b>	Percentatge de serveis que s'inicien en el període inferior a 10 dies	Suma total de serveis iniciats en el termini de 10 dies dividit pel total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació a data fixa - urgent. (expressat en percentatge)	100%	Sistema de gestió	Mensual
<b>Mitjana dies per la l'inici</b>	Mitjana de dies que transcorren	Suma total de dies que transcorren		Sistema de gestió	Mensual



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
<b>efectiu (activació) del servei</b>	des de que l'adjudicatari a rep una sol·licitud d'alta fins que la persona usuària té el servei actiu.	des del dia de la recepció de la petició d'alta fins el primer dia de servei dividit pel nombre total d'activacions de servei (s'exclouen els serveis en modalitat a data fixa que superin els 20 dies i les demores per voluntat de la persona usuària) (expressat en percentatge)			
<b>Percentatge de nous serveis (altes de persones usuàries) respecte del total dels serveis prestats</b>	Nombre de persones usuàries que han iniciat servei en el període respecte del total de persones ateses en el període.	Suma de les persones usuàries que inicien servei en el període (altes) dividit pel total de persones usuàries en el període (expressat en percentatge)		Sistema de gestió	Mensual
<b>Percentatge de nous serveis (altes) expressats en hores respecte el total d'hores de servei</b>	Nombre d'hores assignades en nous serveis iniciats en el període respecte el total d'hores de servei prestades	Suma de les hores de servei assignades a nous serveis (altes) dividit pel total d'hores de servei prestades en el període (expressat en percentatge)		Sistema de gestió	Mensual
<b>Grau de compliment de la trucada de validació alta</b>	Nombre de persones usuàries que han iniciat el servei i que han rebut la trucada de validació dins el	Suma de les persones amb nou servei (alta) que han rebut la trucada en el període de 15 dies des de l'inici del	95%	Sistema de gestió	Mensual



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
	període dels 15 dies següents a l'inici del servei	servei dividit pel total de persones amb nou servei (altes) (expressat en percentatge)			
<b>Hores prestades servei TF</b>	Nombre d'hores de servei d'atenció personal durant el període	Suma total nombre d'hores		Sistema de gestió	Mensual
<b>Hores prestades Servei ALL</b>	Nombre d'hores de servei d'ajuda a la llar durant el període	Suma total nombre d'hores		Sistema de gestió	Mensual
<b>Percentatge d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades</b>	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal .		Sistema de gestió	
<b>Percentatge d'hores de TF no realitzades imputables a l'adjudicatària</b>	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat per causes imputables a l'adjudicatària.	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades per causes imputables a l'adjudicatària dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades		Sistema de gestió	
<b>Percentatge d'hores de TF no realitzades imputades a les persones usuàries</b>	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat per causes imputables a persones usuàries	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades per causes imputables a les persones usuàries dividit pel nombre total d'hores		Sistema de gestió	



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
		d'atenció personal (TF) no realitzades			
<b>Percentatge d'hores retribuïdes i no facturables</b>	Nombre d'hores retribuïdes (des de la perspectiva de l'adjudicatària) i no facturables (amb excepció de les de compliment de conveni) respecte el total d'hores de servei.	Sumatori de les hores sense activitat d'atenció directa dividit per la suma de les hores contractades		Sistema de gestió	Mensual
<b>Rotació de personal</b>	Canvis en la plantilla del personal d'atenció directe	Suma del nombre de baixes i del nombre de contractacions dividit per 2 i dividit pel nombre de persones treballadores a l'inici del contracte (inici d'any)		Sistema de gestió	Semestral
<b>Grau de compliment de la visita de seguiment</b>	Nombre de persones usuàries que han tingut la visita de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la visita de seguiment de la coordinació tècnica en el període dividit pel total de persones a les que corresponia la visita per programació anual. (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Semestral
<b>Grau de compliment de les trucades de</b>	Nombre de persones usuàries que han tingut la trucada de	Nombre total de persones que han rebut la trucada de seguiment de	90%	Sistema de gestió	Semestral





Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
<b>seguiment</b>	seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	la coordinació tècnica en el període dividit pel total de persones a les que corresponia la visita per programació anual. (expressat en percentatge)			
<b>Grau d'actualització dels pactes de prestació</b>	Nombre de Pactes de prestació del servei actualitzats	Nombre de pactes de prestació actualitzats dividit pel nombre total de pactes de prestació (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Anual
<b>Grau de compliment de l'actualització d'informes de seguiment del cas i del servei % de persones usuàries amb 2 informes de seguiment anuals</b>	Percentatge de persones usuàries sobre les que es disposen tots els informes individuals establerts al punt	Nombre de persones usuàries amb l'informe de seguiment del cas i/o seguiment del servei	80%	Sistema de gestió	Anual
<b>Temps de prestació efectiva del servei (permanència)</b>	Percentatge de compliment dels serveis prescrits en relació al total de serveis prestats. S'exclouen les hores no prestades degudes a decisió o situació de la persona usuària.	Sumatori dels total d'hores de servei prestat efectivament dividit pel nombre total d'hores de serveis prescrits (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	



### 8.3. Protocols i Procediments

L'empresa adjudicatària estarà obligada a elaborar protocols per a cada una de les situacions que es puguin donar respecte a la prestació del servei, des del seu inici fins a la seva finalització, mantenint aquests documents actualitzats en funció de les necessitats que es puguin anar detectant per tal de proporcionar més qualitat a la prestació del servei i a les persones usuàries.

L'empresa haurà de presentar, com a mínim, els següents protocols incloent mecanismes de seguiment i avaluació:

- Protocol d'inici i presentació del servei
- Protocol d'assignació i seguiment de cas
- Protocol de realització de tasques i horaris
- Protocol de finalització de l'atenció
- Visita de seguiment periòdic
- Seguiment telefònic
- Protocol de gestió, queixes i suggeriments
- Protocol de comunicació d'incidències
- Protocol de custòdia de claus.
- Protocol en casos de no resposta/absència no comunicada de l'usuari
- Protocol comunicació de canvis de professionals
- Protocol de detecció, comunicació i intervenció de situacions de risc per al professional d'atenció directe
- Protocol d'atenció socioeducativa d'acompanyament fora de la llar
- Protocol per situacions de pandèmies o altres malalties infeccioses
- Protocol de realització de neteges intensives
- Protocol d'assetjament sexual

Tanmateix, l'empresa pot presentar aquells protocols que consideri i que incrementin la qualitat del servei.

Tots aquests protocols hauran d'estar a disposició de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès després de l'adjudicació del contracte i han d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació de la plantilla en la definició de les situacions a atendre i els objectius.
- Actuacions. Procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

Els costos de les actuacions que s'hagin de dur a terme per implementar aquests protocols, així com els mitjans personals i materials associats, hauran de ser assumits al 100% per l'empresa adjudicatària.



Els protocols hauran d'activar-se sempre que es detectin indicadors o sospita de la problemàtica objecte del protocol i caldrà enviar-lo escanejat a la professional referent del cas amb còpia de la coordinadora dels serveis socials municipals en un màxim de 7 dies des de la detecció de la problemàtica.

#### 8.4. Sistema de control de la qualitat.

##### Informes

L'empresa adjudicatària té l'obligació de lliurar els informes que es relaciona a continuació:

Nom	S'adreça a ...	Periodicitat
<b>Informe de seguiment de la qualitat del servei</b>	Cap d'Àrea i Cap de Servei i als referents municipals del SAD	Trimestral
<b>Informe sobre la plantilla del SAD</b>	Cap d'Àrea i Cap de Servei i als referents municipals del SAD	Anual
<b>Memòria anual</b>	Cap d'Àrea i Cap de Servei i als referents municipals del SAD	Anual

##### Informe de seguiment de la qualitat de servei

Seguiment dels principals atributs de qualitat del servei. Entre altres:

- Nombre de canvis en l'assignació de serveis a treballadors d'atenció personal i a auxiliars de la llar classificats per raó del canvi i desagregats per tipologia de tasques.
- Percentatge de persones usuàries que han tingut 1 canvi de professional d'atenció personal en un mes.
- Percentatge de persones usuàries que han tingut 2 canvis de professional d'atenció personal en un mes.
- Percentatge de persones usuàries que han tingut 3 o més canvis de professional d'atenció personal en un mes.
- Control de presència al domicili
- Percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte l'horari programat.
- El percentatge de serveis amb una durada inferior a 15 minuts respecte a la durada programada.
- Reclamacions rebudes
- Nombre de reclamacions per tipologia.
- Tipologia de respostes i temps de resposta.
- Nivell de gravetat de la reclamació.
- Grau de satisfacció de la resolució.

##### Informe sobre les plantilles del Servei



Aquest informe ha de contenir, com a mínim, la informació següent:

- Per categoria i funcions:
  - o Nombre de persones treballadores a l'inici del període i en el total del període.
  - o Nombre de baixes permanents de persones treballadores.
  - o Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
  - o Percentatge de temps de prestació de servei/temps de treball contractat durant el període per persones treballadores d'atenció personal i auxiliars de la llar.
  - o Percentatge de personal amb jornada laboral superior a 30 hores setmanals.
- Qualificació de persones treballadores
- Formació de persones treballadores
  - o Hores de formació realitzades en el període.
  - o Persones treballadores que han participat en accions formatives en el període.
  - o Hores de formació per persona treballadora en el període.

## **Memòria anual**

L'adjudicatària presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat en la que sintetitzarà la informació presentada en els diferents informes periòdics.

El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat contindrà la informació següent:

- Dades bàsiques del servei assignat: hores anuals, modalitats de prestació.
- Síntesi anual de les dades incloses als informes d'activitat mensual.
- Síntesi anual de l'evolució de la plantilla assignada al servei, diferenciant per modalitats de prestació.
- Activitats de suport i formació de la plantilla (supervisió, formació contínua).
- Compliment dels estàndards de qualitat.
- Síntesi dels informes sobre reclamacions.

La memòria anual es presentarà en format electrònic, mitjançant el registre d'entrada electrònic de l'Ajuntament.

## **9. HORARI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

### **A. Unitat de mesura**

A efectes de l'assignació de serveis i de la facturació, la unitat de mesura d'aquests serveis serà el temps efectiu de prestació d'atenció directa a la persona i es computarà per hores senceres, de 60 minuts, i a partir de la primera hora els increments podran ser per fraccions de 30 minuts o de 15 minuts.

En el càlcul del preu/hora establert per a la realització d'aquesta prestació en condicions òptimes inclou totes les activitats i recursos necessaris per al seu desenvolupament; tals com: desplaçaments, transport, formació, coordinació amb els diferents agents,



supervisió, pauses pel descans i els temps de treball de suport per a l'execució adequada del servei i la seva gestió.

El temps de desplaçament entre el domicili on s'ha prestat l'últim servei abans de la interrupció de la jornada diària-completa o a temps parcial-i el primer domicili en el que es prestaran serveis després de la interrupció computarà com a temps de treball efectiu com si d'un treballador/a de jornada continuada es tractés. El temps del servei de SAD no inclou el temps que el professional dedica als desplaçaments, que quedaran fora d'aquesta programació i el cost del qual anirà a càrrec de l'empresa. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el temps de desplaçament entre cada servei sigui efectivament el que permeti fer un trajecte còmode i real al professional d'atenció directa.

### **Tipologia d'horaris**

L'empresa adjudicatària garantirà l'atenció dels usuaris/es del servei d'ajuda a domicili en les activitats de la vida quotidiana, en els horaris següents:

- . Dies laborables en horari diürn: de dilluns a divendres de les 7:00 fins a les 21:00 hores i dissabtes de 7:00 a les 15:00h.
- . Dies laborables en horari nocturn: de les 21:00 fins a les 7:00 hores, de dilluns a divendres.
- . Dies festius en horari diürn: dissabtes de 15:00 a 21:00h , diumenges i festius de les 7:00h a les 21:00h.
- . Dies festius en horari nocturn: dissabtes, diumenges i festius de les 21:00 fins a les 7:00h.

El Servei de neteja domiciliària es prestarà íntegrament en hores diürnes ( de dilluns a divendres).

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar serveis en hores nocturnes ( a partir de les 21h. i abans de les 7h) o festives (dissabte tarda, diumenges, i festius), haurà de ser comunicada al contractista com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

L'empresa contractista haurà de garantir la disponibilitat del personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. Les hores de major concentració són de 8 a 15 hores, de dilluns a divendres.

L'ens local , sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins de la jornada laboral ordinària dels professionals.

### **B. Interrupcions temporals i anul·lacions del servei**

#### **Interrupcions temporals**

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili durant un període de temps inferior a 4 mesos.

Es contempla la interrupció temporal en els casos següents:

- Per raons voluntàries: situacions en què la persona pren la decisió de canviar puntualment el seu lloc de residència habitual. Per exemple, vacances de la



persona usuària, estada a casa d'un familiar i altres similars que suposen l'absència de la persona del domicili.

- Per raons forçoses: situacions en què la persona es veu obligada a absentar-se del domicili. Per exemple: hospitalització de la persona usuària.
- Per decisió dels serveis socials municipals: els serveis socials poden determinar la suspensió temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball. Per exemple: per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació del servei o altres.

El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La interrupció podrà ser sol·licitada per les professionals referents o per la persona usuària o els seus familiars, o podrà ser activada per la pròpia empresa.

L'empresa adjudicatària informará al/a la professional referent del cas de la data de la interrupció i del motiu.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una previsió de la durada de la interrupció del servei i farà un seguiment de baixa intensitat, produint-se un màxim d'un contacte mensual mentre el servei està temporalment interromput per avaluar si cal mantenir la interrupció, revisar la previsió de la interrupció, reprendre el servei o tramitar-ne la baixa definitiva.

L'empresa adjudicatària haurà de reprendre el servei en un període màxim de 7 dies naturals un cop comunicat el retorn al domicili, excepte que es produeixi una situació que calgui una activació urgent.

En els casos en què la interrupció l'hagin decidit el serveis socials per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació o altres similars seran els serveis socials els responsables de fer el seguiment de la interrupció i determinar les condicions de la represa.

### **Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària**

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei amb una antelació suficient per permetre a l'adjudicatària re planificar els serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 24 hores.

Els casos d'anul·lacions i/o absències seran tractats com a modificacions puntuals de servei.

En tots els casos l'adjudicatària té la obligació de:

Comunicar, mitjançant correu electrònic o mitjançant altres vies de comunicació acordades amb l'Ajuntament, en un termini màxim de 48 hores posteriors a l'avís o comunicació per part de la persona usuària, l'anul·lació o absència incloent la informació següent:



- La data i hora de la comunicació d'anul·lació del servei per part de la persona usuària, i els termes de la mateixa (motiu, durada estimada)
- La resolució de la modificació o anul·lació, amb el codi d'incidència corresponent.

En el procés de comunicació de modificacions de serveis per iniciativa de la persona usuària es poden produir les següents situacions:

Acció de la persona usuària	Antelació de la comunicació	Opcions de resolució	Motiu o codificació del motiu	Serveis facturables
<b>Comunica</b>	Amb un temps mínim de 24h d'antelació	Anul·lació de servei	Serveis anul·lats a petició de la persona usuària	No
	Amb un temps inferior de 24h d'antelació	Anul·lació de servei	Serveis anul·lats a petició de la persona usuària amb antelació inferior a les 24h	Si, totalitat dels serveis planificats i acreditada la manca d'antelació en l'avís
<b>No comunica</b>		Anul·lació de servei	Serveis no realitzats per causa d'absència de la persona usuària	Si, totalitat dels serveis planificats amb activació del protocol d'absència de la persona usuària

Per tal que els serveis comunicats siguin efectivament reconeguts i es puguin facturar, és obligatori comunicar les incidències i anul·lacions com a requisit previ.

Per tal de facturar els serveis no realitzats que no han estat comunicats o que la comunicació s'ha produït en un termini inferior a 24 hores caldrà acreditar la situació que dona lloc a la facturació:

- Disposar de l'acreditació de la traçabilitat de la comunicació de la persona usuària (gravacions de veu amb data i hora i altres mitjans que es puguin considerar)
- En el cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació: activació del protocol de "no obre la porta".

Els casos de persones usuàries que reiteradament sol·licitin anul·lacions o canvis de serveis, i encara més si ho fan amb antelacions inferiors a les 24h, seran tractats en els seguiments del servei entre les professionals referents i la coordinadora tècnica, amb l'objectiu que es coneguin els casos i es puguin emprendre accions correctores.

### Situacions especials de desplaçaments amb la persona usuària



Els desplaçaments del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària es faran sempre en transport públic (col·lectiu o individual, segons les necessitats de la persona) i aniran a càrrec de la persona usuària (amb excepcions a valorar per el personal tècnic de l'EBAS).

La necessitat d'un acompanyament d'una durada superior al servei prescrit per a la data haurà de ser autoritzada per la professional referent del cas i acordant els termes i els terminis amb l'adjudicatària.

### **Alteracions del servei degudes a situacions de risc per la persona usuària**

En el transcurs de la prestació d'un servei pot concórrer alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària; en aquest cas no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona i aquests hagin arribat al domicili.

Les situacions de risc que obliguin a romandre al domicili per un període de temps superior al programat s'hauran de comunicar a l'adjudicatària i a la professional referent de serveis socials i haurà de quedar registrat a l'expedient de la persona usuària.

### **Baixa del servei**

Els serveis de durada determinada causen baixa per finalització del període de servei previst.

Els serveis de durada indeterminada poden causar baixa per les següents circumstàncies o situacions:

- Deixar de residir a Cerdanyola el Vallès.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Defunció.
- Decisió de la persona usuària. La data de baixa del servei es pactarà amb la persona usuària.
- Decisió del responsable o referent municipal, per:
  - o Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
  - o Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
  - o Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals. En aquest cas el responsable municipal decidirà la data de finalització del servei.
- Interrupció del servei perllongada més de 4 mesos. En aquest cas, l'empresa podrà fer la baixa del servei sempre que no rebi una comunicació expressa dels Equips Bàsics d'Atenció Social justificant la necessitat o conveniència de mantenir la interrupció.

## **10. RECURSOS HUMANS**

### **10.1 ÀREA DE COORDINACIÓ**

#### **10.1.1 Responsable del servei:**





L'empresa adjudicatària designarà un representat que haurà de:

1. Respondre davant del responsable de l'ens local per fer un seguiment del servei, resoldre les eventualitats sorgides en la gestió del servei i traslladar les consideracions o instruccions de l'ens local.
2. Assegurar l'aplicació dels protocols i procediments aprovats per l'ens local relacionats amb l'organització i prestació dels serveis.
3. Coordinar el servei, fer el seguiment del funcionament i respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.
4. Presentar mensualment a l'ens local els albarans i factures dels serveis prestats. Es presentaran 4 albarans desglossats de la següent manera: serveis d'ajuda domiciliària amb dependència, serveis d'ajuda domiciliària socials, serveis de neteja a la llar amb dependència i serveis de neteja a la llar socials. Els albarans, han de contenir la següent informació: el nom dels beneficiaris, data d'alta al servei o de represa després de baixa temporal, data de baixa, temporal o definitiva i motiu d'aquesta, número d'hores realitzades, preu hora, IVA i preu total dels serveis.  
Els albarans seran revisats per la tècnica referent de serveis socials per tal d'aprovar els pagaments de les factures corresponents. Un cop validats, el contractista podrà presentar les 4 factures, fent-hi constar l'IVA desglossat.
5. Assegurar els mecanismes de control de les següents àrees:
  - Altes, baixes i modificacions del servei.
  - Gestió de serveis contractats i facturació.
  - Selecció, contractació i formació del personals.
  - Assegurament de l'avaluació del servei.
  - Assegurament de la comunicació amb l'ens local titular del servei.
  - Revisió de l'actuació del personal.
  - Revisió de la qualitat del servei.
  - Anàlisi d'incidències, queixes i suggeriments.

### 10.1.2 Coordinació tècnica i de gestió

El personal de coordinació del servei realitza amb autonomia, responsabilitat i iniciativa la coordinació, la planificació, el suport administratiu, l'avaluació i el control dels serveis prestats a les persones usuàries i de l'equip de treball.

La coordinació del servei tindrà dos nivells, el tècnic i el de gestió.

#### Coordinació Tècnica

L'empresa adjudicatària designarà **dues persones responsables de la coordinació tècnica** dels serveis adjudicats.

Aquests professionals, a nivell general, porta a terme la coordinació i planificació del SAD, seran els encarregats de: realitzar la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries; realitzar el suport tècnic als treballadors/ores familiars; fomentar i establir els circuits per realitzar la coordinació de l'equip de treball; i avaluar i controlar la qualitat del servei prestat

**Titulació:** El personal que desenvolupi la coordinació tècnica han de disposar de titulació universitària de grau o diplomatura en treball social/educació social.



Les tasques de coordinació tècnica seran les següents:

- . Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/a tècnic/a, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències.
- . Realitzar reunions individuals de seguiment amb cada professional.
- . Realitzar reunions amb tot l'equip per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant i recolzar als professionals d'atenció directa.
- . Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el personal que donarà el servei.
- . Realitzar visites domiciliàries per a presentar a les persones usuàries el/la professional que realitzarà el servei., així com les visites de seguiment, urgències i valoració del serveis prestats.
- . Relacionar-se amb la família de la persona usuària i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- . Fer el seguiment del pla de treball i avaluar l'evolució de les persones usuàries.
- . Realitzar informes socials individualitzats dels casos i altres documents relacionats, el contingut dels quals serà com a mínim en relació als canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats a requeriment de l'ens local.
- . Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- . Gestionar les incidències de les persones usuàries del servei.
- . Informar al professional referent de serveis socials sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per l'ens local.
- . Realitzar coordinació amb el personal de Serveis Socials Bàsics. Segons la problemàtica del servei també participaran el personal d'atenció a domicili.
- . Fomentar i establir els circuits per l'acompliment de la planificació i coordinació de serveis per a cada persona usuària.
- . Realitzar reunions amb la Direcció de l'empresa.
- . Detectar i comunicar a la Direcció de l'empresa les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social.
- . Resoldre les incidències tècniques.
- . Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.

### **Coordinació de gestió.**

L'empresa adjudicatària designarà **dues persones responsables de coordinació de gestió** dels serveis adjudicats.

### **Titulació :**

Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà

Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Són tasques de la coordinació de gestió:

- . Realitzar el suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i del personal.
- . Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
- . Organitzar els serveis.
- . Gestionar les incidències del SAD, tant de les persones usuàries com del personal d'atenció directa.



- . Comunicar-se a través de trucades telefòniques o altres mitjans amb els centre de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- . Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...)
- . Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- . Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- . Informar als Centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts...
- . Comunicar a la Direcció de l'Empresa totes les incidències produïdes.
- . Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb el personal de coordinació tècnica, treballadors/es familiars, auxiliars de geriatrica en domicili i auxiliars de neteja.
- . Realitzar la facturació i els albarans.
- . Realitzar el control d'hores, tant dels/de les treballadors/es familiars, dels/les auxiliars de geriatrica en domicili i dels/les auxiliars de neteja.

## **10.2 ÀREA D'ATENCIÓ DIRECTA**

### **10.2.2 Personal d'atenció directa a la persona**

Els/les professionals d'atenció directa que habitualment participaran en la prestació del servei objecte poden ser:

- Treballador/a familiar / tècnic especialista d'atenció sociosanitària / auxiliar d'ajuda a domicili.
- Auxiliar de geriatrica en domicili
- Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.

Cadascun d'aquests actuarà en funció del que s'hagi definit en el Pla d'Atenció Social Individual emès per les persones professionals dels Serveis Socials Bàsics.

Les funcions i tasques a realitzar seran les definides en aquest plec .

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

## **10.3 TITULACIONS EXIGIDES**

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la titulació de les persones professionals segons el que estableixi el Conveni Col·lectiu vigent, que haurà de ser oficial i homologada segon la normativa vigent.

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

## **10.4 SUBROGACIÓ**

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb l'actual Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya (codi de conveni núm. 79001525011999).



L'adjudicatària haurà de respectar les previsions legals vigents referides a l'eventual subrogació dels contractes del personal laboral adscrit al servei, i en concret, a l'article 44 del capítol XIII relatiu l'adscripció-subrogació del personal.

El personal que actualment està adscrit a la prestació del servei és el que figura en l'annex corresponent del PPTP.

Tot el personal que executi les prestacions del servei dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

### **10.5. FORMACIÓ**

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. L'empresa queda obligada a elaborar un pla de formació per al personal al servei de l'atenció domiciliària adequat a les seves titulacions i funcions. Posteriorment cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

## **11. RELACIONS AMB LES PERSONES USUÀRIES**

L'empresa contractista haurà de:

- Admetre i prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei.
- Garantir que el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa estableixi una bona relació amb la persona usuària com a base de la prestació del servei.
- Informar expressament a l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.
- Garantir la seguretat. L'empresa adjudicatària es compromet a acceptar les directrius que dicti l'ajuntament per a la identificació i control del personal adscrit a la prestació dels serveis.
- Mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei amb els requisits de confidencialitat, honestat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

L'ens local haurà de:

- Informar a les persones usuàries de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis socials bàsics corresponents.
- Assumir les despeses de desplaçament com a conseqüència dels serveis d'acompanyament quan la persona usuària no pugui fer-se'n càrrec.



## **12. OBLIGACIONS DEL L'EMPRESA CONTRACTISTA**

L'empresa contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
- Admetre qualsevol persona usuària que els serveis socials bàsics li comuniquin.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir la correcta gestió del servei a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries, facturació i d'altres.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada amb els mitjans que l'ens local consideri oportuns.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Prestar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol comunicació, canvi, incidència o petició que tingui a veure amb el funcionament del servei.
- Informar a l'ens local de qualsevol situació o incidència que afecti a les persones usuàries que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar, mitjançant correu electrònic.
- Acreditar, a l'inici de l'execució d'aquest contracte, que disposa d'un local o instal·lacions al municipi de Cerdanyola del Vallès que permetin poder desenvolupar les funcions pròpies per garantir un servei de qualitat: fer el traspàs dels nous casos adjudicats a cada professional d'atenció directa, reunions de coordinació per la resolució d'incidències, formació, recollida de material i diferents tràmits per part del personal d'atenció directa.
- Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part de les persones usuàries. L'empresa contractista serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de la persona usuària.
- Disposar d'un pla de riscos laborals del servei que contempli les mesures de seguretat davant possibles agressions.
- Facilitar la informació i complimentar els indicadors de gestió, de seguiment i de control de qualitat acordats amb l'ens local.

Respecte al personal d'atenció directa al domicili:



- Garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que els canvis, rotacions i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
- Les retribucions salarials del personal contractat pel contractista han de ser, com a mínim, les que marqui el Conveni Col·lectiu de treball dels treballadors d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya, vigent en cada moment.
- Garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei, per tal que puguin atendre les diferents tipologies de persones usuàries i les seves problemàtiques. Igualment, haurà de vetllar per tal que el personal adscrit a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.
- Cobrir les absències, per qualsevol motiu, del seu personal (vacances, permisos, vaga, malalties o altres eventualitats). El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades pel contractista. Les hores corresponents a serveis que pel motiu que sigui s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.
- En el cas d'absència d'un treballador d'atenció directa, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores, evitant la interrupció en la prestació del servei. Tanmateix, si la tasca a desenvolupar és imprescindible, s'hauran de cobrir el mateix dia, tal i com estaven previstes. En cas de substitució, l'empresa contractista facilitarà al professional substituït les dades de la persona usuària i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'empresa contractista també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als/les tècnics/ques municipals i a la persona usuària afectada.
- Disposar d'un sistema de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili on consti, almenys, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització i el nom i cognoms de la persona beneficiària i el personal d'atenció directa que realitza la tasca al domicili. El sistema ha d'incorporar una alerta en cas de retard del personal d'atenció directa.
- Tot el personal d'atenció directa haurà de disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti, com a mínim, rebre i realitzar trucades telefòniques, a l'empresa, als serveis socials municipals i al servei d'emergències com a mínim per poder fer gestions imprescindibles que garanteixin una òptima cura i atenció de la persona usuària.
- L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, a l'ajuntament i a l'usuari o usuària afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.
- Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, per garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta d'identificació. Aquesta targeta haurà de dur el logotip de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès i s'ha de codificar de manera que es pugui identificar el personal, a l'hora que protegeixi la seva identitat.
- Proporcionar guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient i de conformitat amb els protocols de riscos laborals, amb els



mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

- Queda prohibit a tots els professionals de l'entitat adjudicatària adscrits al servei:
  - Entrar en els domicilis dels usuaris si aquest no està present, excepte quan hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per l'usuari/a o representant legal.
  - Rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
  - Cobrar havers de l'usuari/a, de qualsevol naturalesa, ni amb autorització expressa.
  - Estar acompanyat per familiars i/o amics en els domicilis mentre realitza les tasques encomanades.
  - L'incompliment d'aquests quatre punts, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i aquesta haurà d'informar a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.

#### Normes d'intervencions al domicili.

- Actuar amb educació i respecte a les persones usuàries del servei.
- Mantenir el secret professional; no comentar a casa d'una persona usuària del servei els problemes d'altres persones usuàries.
- Respectar la intimitat familiar. No implicar-se personalment en els problemes familiars.
- No usar els béns personals de les persones usuàries amb interessos particulars.
- No demanar diners a les persones usuàries dels serveis.
- Evitar comentar problemes personals en el treball.
- No abandonar el servei sense causa justificada i autoritzada pel responsable de la gestió del SAD.
- No alterar l'ordre i horari dels patrons horaris, sense l'autorització dels responsables de gestió del SAD.
- Respectar l'horari pactat per l'empresa i ser puntual.
- No abusar de la seva autoritat en el compliment de les seves funcions.
- No utilitzar el temps de treball, els uniformes o els materials de l'empresa per a qüestions alienes a l'execució del servei o en benefici propi.
- No autoritzar o habilitar una altre persona per prestar el servei sense autorització del responsable de gestió del SAD.
- No facilitar el número de telèfon particular ni de treball, només en casos excepcionals i sota la indicació del responsable de gestió del SAD.
- Si s'està realitzant un acompanyament, no deixar mai a l'usuari fora del seu entorn, encara que s'hagi excedit el seu temps d'atenció.
- No romandre en el domicili de la persona usuària quan aquesta no hi sigui.
- No menjar, beure, ni fumar en el domicili de la persona usuària,
- No disposar les treballadores de les claus del domicili de la persona usuària. En casos justificats, es regularà mitjançant la documentació corresponent, tant pel que fa l'autorització, com a la devolució de les claus. La custòdia de les claus la tindrà el proveïdor de servei.
- No administrar medicació sense cap tipus de pauta mèdica.
- No fer cap actuació que impliqui la utilització d'agulles (glucèmia, heparines...)



### **13. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE Cerdanyola del Vallès**

13.1 L'ens local ostentarà les potestats següents:

- a) Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació d'aquests.
- b) Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- c) 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 i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- d) Sol·licitar a l'empresa contractista els informes i la documentació que s'estimin pertinents i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- e) Tenir accés en qualsevol moment a l'aplicació de gestió del servei de l'empresa, on la informació estarà sempre actualitzada.
- f) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

13.2 L'ens local, d'altra banda, es compromet a :

- a) Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa contractista en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- b) Designar el personal tècnic referent de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- c) Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre les persones usuàries, degudament complimentada la petició de servei i amb un pla de treball per tal que es pugui iniciar el servei.
- d) Posar en coneixement l'empresa contractista qualsevol qüestió relativa a la persona usuària que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i/o contagioses, malalties mentals i/o drogodependències.
- e) Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments establerts que afectin a la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili.
- f) Facilitar el logotip de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès pels usos previstos en el present plec.
- g) Correspon a l'òrgan de contractació les prerrogatives de direcció, interpretació, modificació i suspensió del contracte en la forma i condicions que pels contractes administratius preveu la LCSP.

### **14. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL**

En el cas de vaga legal, el contractista haurà de mantenir informat permanentment el departament responsable del servei sobre les incidència i desenvolupament de la vaga. En cas de vaga, els serveis socials determinaran quins casos han de ser atesos dins dels serveis mínims.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, el contractista haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de





prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

Es deduirà en la factura corresponent les hores no prestades pel motiu de vaga.

## **15. 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 la persona usuària afectada. L'empresa contractista garantirà la defensa jurídica del seu personal 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.

## **16. DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRETS D'IMATGE**

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació,... 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 el cas que l'empresa contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'ens local la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) 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, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'ajuntament de Cerdanyola del Vallès, indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa del l'empresa contractista.

## **17. DOCUMENTACIÓ, FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS**

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

L'empresa contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'empresa 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 defectes-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 Cerdanyola del Vallès, 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. El Servei corresponent i l'empresa adjudicatària formalitzaran un *Contracte a tercers amb accés a dades- Encarregat del tractament-* que haurà d'incloure les clàusules següents:*



- a) Objecte del contracte i identificació de la informació afectada
- b) Tractament de dades de caràcter personal
- c) Finalitat del tractament
- d) Durada del tractament
- e) Tipologia de dades personals i categoria d'interessats
- f) Mesures de seguretat,
- g) Obligacions de la persona encarregada del tractament
- h) Deure de conservació i destí de les dades
- i) Responsabilitat
- j) Protecció de dades, que especificarà clarament on els interessats podran exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, així com sol·licitar la portabilitat de les dades.

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

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

