



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA GARRAF (CANYELLES, CUBELLES I OLIVELLA)

INDEX

CLÀUSULA 1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

- 1.1 Objectius** p. 4
- 1.2 Marc normatiu** p. 4

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DEL PPTP p. 4

CLÀUSULA 3. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI p. 5

CLÀUSULA 4. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI p. 5

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI p. 5

5.1 Horaris de servei i franges horàries segons les

Tasques prescrites p. 6

5.3 Intensitat i durada del servei p. 7

5.4 Unitat de mesura del servei p.7

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

6.1 Activació del servei p. 7

6.2 Anul·lacions del servei i absències de la persona

Usuària p. 8

6.3 Seguiment i supervisió del personal p. 8

6.4 Conceptes inclosos en les retribucions del personal p. 9

6.4.1 Hores anuals de formació

6.4.2. Hores anuals per a coordinació

6.4.3 Indemnització per ús dispositiu mòbil

6.5 Sistema de seguiment dels casos p. 10

6.6 Modificacions del servei p. 10

6.7 Interrupció o baixa del servei p. 11

6.8 Recursos humans de l'empresa adjudicatària p. 11



6.8.1 Perfil de les professionals	p.12
6.8.1.1 Treballadores familiars	
6.8.1.2 Auxiliars de la llar	
6.8.1.3 Coordinació Tècnica del servei	
6.8.1.4 Coordinació de gestió del servei	
6.8.2 Estabilitat i substitucions	p.16
6.8.3 Conceptes inclosos dins la retribució del Personal	p.17
6.8.4 Pla de formació	p.18
6.8.5 Mesures en cas de vaga general	p.18
6.8.6 Prevenció de riscos laborals	p.18
6.8.7 Uniforme i identificació	p.19
6.9 Gestió del banc de productes de suport	p.19
CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB EL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF	
7.1 Reunions de coordinació a nivell directiu	p.20
7.2 Reunions de coordinació tècnica	p.20
CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI	
8.1 Privacitat	p.21
8.2 Acompanyaments fora del domicili	p.21
8.3 Cessió de claus	p.21
8.4 Gestions econòmiques	p.22
8.5 Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments	p.22
8.5.1 Canals de recepció de queixes, suggeriments, comentaris i reclamacions	p.22
8.5.2 Procediment de tractament de les queixes i Reclamacions	p.23
8.5.3 Tipologia de queixes	p.24
8.5.4 Resolució i resposta a les queixes	p.25



8.5.5 Informe de queixes i suggeriments al Consell Comarcal del Garraf	p.26
CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI	p.27
9.1 Informe de seguiment de casos	p.27
9.2 Informe d'activitat	p.28
9.3 Sistema de control de qualitat	p.28
9.3.1 Pla de qualitat	p.28
9.3.2. Estàndards de qualitat	p.29
9.3.3. Indicadors de qualitat del servei	p.30
CLÀUSULA 10: MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	
10.1 Lloc de treball Coordinació	p.31
10.2 Telèfon i correu electrònic d'atenció a les usuàries	p.31
10.3 Programa de registre i gestió	p.31
10.4 Sistema de control de presència de servei en els domicilis	p.32
10.5 Telefonia per a les persones treballadores	p.32
10.6 Equipament informàtic	p.33
CLÀUSULA 11. RESPONSABILITAT	p.33
CLÀUSULA 12. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	p.33
CLÀUSULA 13. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF	p.35
CLÀUSULA 14. PREUS PÚBLICS	p.36
CLÀUSULA 15. PROTECCIO DE DADES PERSONALS	p.36
15.1 Obtenció de dades relatives a la persona usuària del servei	p.36
15.2 Tractament de dades per part de l'empresa adjudicatària	p.36
15.3 Incompliment	p.36
ANNEXOS	p.38
1. INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI	
2. MODEL PRESENTACIÓ DADES ANUAL	



CLÀUSULA 1. DEFINICIÓ DEL SERVEI

El Servei d'ajuda a domicili és un conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives que es duen a terme al domicili de la persona i en el seu entorn, adreçades a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a les persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta d'un servei social bàsic de competència municipal que té com objecte fomentar l'autonomia i capacitat de les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, segons el seu projecte de vida, amb igualtat d'oportunitats en el seu entorn familiar i comunitari. Les persones destinatàries poden ser persones de qualsevol edat que estan en una situació de dependència o de risc social.

Tenen caràcter assistencial, preventiu, socioeducatiu per persones i nuclis familiars, així com de suport a les persones cuidadores.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones que estan en situació de dependència (LAPAD), formalitza les intervencions en les situacions de dependència a l'entorn domiciliari i genera un marc garantista atès que es fa una valoració a les necessitats de les persones en situació de dependència derivades de la manca d'autonomia i se'ls assigna un Programa individual d'atenció (PIA), el que introdueix una distinció entre el SAD dependència i el SAD social, orientat a l'abordatge del risc social.

1.1 Objectius

Els objectius del servei són els fixats a l'article 4 del Reglament del Servei d'Atenció a domicili (SAD) de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Garraf (Canyelles, Cubelles i Olivella).

1.2 Marc normatiu

El marc normatiu que regula el present plec és el recollit a l'apartat II. Marc legal i competencial del Reglament del Servei d'Atenció a domicili (SAD) de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Garraf (Canyelles, Cubelles i Olivella).

CLÀUSULA 2. OBJECTE DEL CONTRACTE I DEL PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

És objecte d'aquest contracte la contractació de la prestació del Servei d'Ajuda a domicili per a les persones de Cubelles, Canyelles i Olivella a proposta dels Serveis Socials Bàsics municipals, previ estudi i valoració del cas i elaboració de la proposta tècnica d'intervenció.

S'externalitza la prestació del Servei de SAD Dependència i el suport puntal al SAD Social a una empresa especialitzada en el sector, amb la intenció de garantir la qualitat del servei, la seva continuïtat i consolidació, així com garantir el màxim rendiment.

És objecte del present PCT definir les característiques i condicions del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Garraf, que inclou els municipis de

Cubelles, Canyelles i Olivella, i la relació contractual entre el Consell Comarcal del Garraf i l'adjudicatari per a la gestió d'aquest servei.

En el cas del SAD Dependència aquest es presta íntegrament de manera externa, mitjançant la contractació de l'empresa especialitzada objecte del present plec.

En el cas del SAD Social el servei es presta principalment de manera directa, amb personal propi (Tres treballadores familiars en plantilla) i l'objecte de la present contractació pel que fa al SAD Social és la contractació per a substitucions per incapacitat temporal o altres causes o realització de vacances en els casos en què aquests serveis no es poden dur a terme mitjançant la contractació directa.

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar també el Banc de productes de suport del SAD de Canyelles, Cubelles i Olivella.

CLÀUSULA 3. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

Els principis bàsics del servei són els establerts a l'article 5 del Reglament del Servei d'Atenció a domicili (SAD) de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Garraf (Canyelles, Cubelles i Olivella).

CLÀUSULA 4. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

El SAD Garraf està adreçat a tota la ciutadania de Canyelles, Cubelles i Olivella, concretament, a persones de totes les franges d'edat o famílies que per motius físics, psíquics o socials presenten dificultats per cobrir les seves necessitats d'atenció personal, de neteja de la llar o que presenten dificultats de criança o d'inserció social.

Les persones destinatàries i les persones beneficiàries queden definides a l'article 7 del Reglament del Servei d'Atenció a domicili (SAD) de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Garraf (Canyelles, Cubelles i Olivella).

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les prestacions dels serveis que l'empresa estarà obligada a proporcionar, i les seves diferents tipologies, queden definides al Capítol 2. Definició de les prestacions dels serveis i tipologies del Reglament del Servei d'Atenció a domicili (SAD) de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials Garraf (Canyelles, Cubelles i Olivella).



En la tipologia de servei Manteniment i ajut a la llar serà responsabilitat última de l'empresa adjudicatària disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de la persona pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

Aquest servei es realitzarà sempre que la persona es trobi al domicili. En cap cas es pot desenvolupar el servei sense que hi sigui present.

5.1 Horari del servei i franges horàries segons les tasques prescrites

Els horaris del servei són els establerts a l'article 30.6 del Reglament del SAD GARRAF.

En el cas que es prestin excepcionalment hores en jornada extraordinària (Sempre amb el vist i plau de la Coordinadora dels Serveis Socials Bàsics d'Atenció Primària del Consell Comarcal del Garraf), la facturació d'aquestes hores tindrà un increment del 25%.

Durant la franja horària establerta, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar la cobertura de la demanda i de garantir la realització íntegra en el domicili de la persona de les hores contractades.

Quan finalitzi el contracte de la prestació del servei, l'empresa sortint, haurà de facilitar la planificació horària dels serveis vigents i la programació de les intervencions durant un mes com a mínim.

Derivat de les tipologies de tasques i de la concreció d'aquestes és necessari establir un sistema de franges horàries que serveixi de referència per a l'assignació dels horaris dels serveis.

L'empresa adjudicatària, en el moment de fixar els horaris, haurà de respectar les següents franges horàries en funció de la tasca que s'hagi de realitzar:

- Ajudar a llevar-se: s'haurà de dur a terme entre les 7h i les 11 h.
- Ajudar a dinar: s'haurà de dur a terme entre les 12h i les 15 h.
- Ajudar a sopar i/o enllitar: s'haurà de dur a terme entre les 19h i les 21 h.
- Suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna: abans de l'horari de l'activitat i/o de la recollida pel transport o temps de trasllat.

El Consell Comarcal es reserva el dret de fixar un horari tancat del servei en aquells casos que ho consideri estrictament necessari per les característiques concretes del servei o de la persona atesa. En aquest cas, l'empresa haurà de respectar l'horari proposat.



5.3 Intensitat i durada del servei

La intensitat del servei és l'element quantitatiu bàsic de la prestació i ve determinada per allò establert en l'article 31.3 en el cas del SAD SOCIAL i en l'article 32.2 en el cas del SAD DEPENDÈNCIA.

La durada del servei el determinarà l'Equip Bàsic d'Atenció Primària o l'Equip de Dependència, i estarà vinculada al compliment dels objectius establerts, i ve determinada per allò establert en l'article 31.11 en el cas del SAD SOCIAL i l'article 32.13 en el cas del SAD DEPENDÈNCIA.

5.4 Unitat de mesura del servei

La unitat de mesura dels serveis queda establert a l'article 30.7 del Reglament del SAD GARRAF. A efectes de retribució de les persones treballadores, tot el temps comptarà com temps efectivament treballat, i per tant l'empresa prestadora facturarà la totalitat del temps, inclosos ambdós conceptes.

CLÀUSULA 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El Servei d'Ajuda Domiciliària objecte d'aquest contracte, és responsabilitat del Consell Comarcal del Garraf en la seva totalitat. Mitjançant aquest contracte, només s'externalitza la producció dels serveis.

Tot el relatiu a l'organització i execució del servei queda establert al Capítol 6 del Reglament del SAD Garraf, així com tot el suport documental que l'empresa haurà de tenir en compte als Annexos del mateix.

6.1 Activació del servei

S'entén per activació el moment en que s'inicia efectivament la prestació del servei; és a dir, la realització del primer servei efectiu prescrit.

Quan el pla de treball o PIA estableix la data concreta d'inici del servei l'empresa adjudicatària ha de garantir el termini establert. En el cas de no haver-hi una data específica per a l'inici del servei, els terminis des de la comunicació de la prescripció fins a l'activació s'especifiquen a continuació:

- Atenció personal: 5 dies hàbils.
- Atenció personal urgent: 48 hores.
- Neteja de la llar: 5 dies hàbils.
- Neteja de la llar urgent: 48 hores.



Abans d'iniciar el servei, serà imprescindible que la Coordinadora Tècnica de l'empresa adjudicatària realitzi una primera visita al domicili per presentar el/la professional que realitzarà els serveis d'atenció personal domiciliària, segons el detall que s'estableix a l'Article 32.8 del Reglament del SAD GARRAF.

Per a l'activació de les substitucions vinculades al SAD Social serà la Cap de Serveis Socials Bàsics l'encarregada de realitzar la sol·licitud del servei. Els terminis des de la comunicació de la prescripció fins a l'activació s'especifiquen a continuació:

- Atenció personal: 5 dies hàbils.
- Neteja de la llar: 5 dies hàbils.

6.2 Anul·lacions del servei i absències de la persona usuària

Les anul·lacions de servei queden regulades a l'article 32.12 del Reglament SAD.

Implicarà l'obligació de l'adjudicatària a obrir una incidència i realitzar el registre per poder acreditar-ho a la facturació. La incidència haurà de contenir 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 i durada) i en cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació ha de constar el registre de l'activació del protocol de porta tancada.

En el cas que es produeixi una anul·lació del servei i/o una absència de la persona usuària no informada o imprevista, l'empresa podrà facturar el servei i el temps computarà com a temps treballat per la persona treballadora.

En el cas que es produeixi una anul·lació del servei i/o absència de la persona usuària informada en temps i forma (mínim 48 hores d'antelació), l'empresa adjudicatària haurà de replanificar els serveis i la feina de la persona treballadora, i en cap cas es podrà facturar el servei ni computar com a temps no treballat per la persona treballadora.

En els casos de baixa temporal o definitiva del servei (per ingrés hospitalari, ingrés a recurs residencial o èxitus sobtat), l'empresa podrà facturar els tres primers dies laborables de servei a partir de l'endemà de la data de comunicació de la situació per tal de tenir temps de replanificar els serveis. A partir del quart dia laborable ja no podrà facturar els esmentats serveis. En tots els casos, mai serà computat aquest temps com a no treballat per a la persona treballadora.

Implicarà l'obligació de l'adjudicatària a obrir una incidència i realitzar el registre per poder acreditar-ho a la facturació. La incidència haurà de contenir 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 i durada) i en cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació ha de constar el registre de l'activació del protocol de porta tancada.

6.3 Seguiment i supervisió del personal

L'adjudicatària disposarà d'un mecanisme de control presencial d'atenció directa al domicili on es presti el servei. Disposarà dels sistemes d'informació i aplicacions mòbils que les



permeti accedir, com a mínim, a la informació sobre les tasques a realitzar en cada servei, confirmant la seva realització i notificació d'incidències.

La Coordinadora tècnica realitzarà reunions de seguiment, tant del grup com individuals, amb totes les treballadores que desenvolupen els serveis als domicilis per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que es presten.

Com a mínim, es planificaran sis reunions anuals (màxim cada dos mesos) de grup i sis reunions anuals (màxim cada dos mesos) individuals de seguiment. La coordinadora de Serveis Socials bàsics s'afegirà a les reunions grupals de seguiments quan ho valori necessari. Dins el càlcul econòmic del preu / hora del servei s'ha contemplat aquestes 12 hores anuals per a coordinació per a cada treballadora.

Cal fer arribar al Consell Comarcal el calendari de reunions per al primer any, durant els primers 30 dies des de l'inici del contracte i durant el mes de desembre per a l'exercici següent durant tota la vigència del contracte.

6.4. Conceptes inclosos en les retribucions del personal

A l'hora de fer el càlcul econòmic de la licitació, s'han inclòs els següents conceptes dins les retribucions del personal, i per tant l'empresa haurà de garantir que es compleixen els mateixos:

6.4.1 Hores anuals de formació

Dins el càlcul del preu / hora s'han inclòs 20 hores de formació anual per a cada treballador/a.

L'empresa haurà de garantir que es compleix aquesta formació mínima i aquest temps comptarà com a temps treballat i retribuït per a la persona treballadora.

Aquest temps no es podrà facturar com a temps prestat, atès que el còmput ja s'ha inclòs dins el càlcul preu / hora.

En el cas que finalitzat cada exercici, l'empresa no pugui acreditar les hores de formació realitzada segons la següent fórmula:

- Nombre de treballadores mitjà de l'any x 20

Correspondrà l'abonament al Consell Comarcal del Garraf de l'import corresponent al total de les hores de formació no realitzada per l'import del preu / hora proposat.



6.4.2 Hores anuals per a coordinació

Dins el càlcul del preu /hora s'han inclòs 12 hores anuals per a coordinació tant per a les treballadores familiars com per a les auxiliars de la llar.

6.4.3 Indemnització per ús de dispositiu mòbil

Dins del càlcul del preu / hora s'han inclòs 228€ / anuals / persona per a telèfon mòbil i connexió a la xarxa. En el cas que la persona treballadora opti per a aportar el seu dispositiu personal per a les funcionalitats descrites als apartats 10.4 i 10.5 del present plec, l'empresa haurà d'incorporar aquesta retribució dins la nòmina de la persona treballadora.

Es fa constar que actualment el personal no està cobrant aquesta indemnització.

6.5 Sistema de seguiment dels casos

L'empresa adjudicatària haurà d'establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada persona usuària i registrar-ne la planificació i la realització. Aquest calendari inclourà tant les visites presencials com les trucades de seguiment i la planificació dels informes de seguiment.

- La treballadora familiar haurà de realitzar un informe mensual de seguiment dels casos amb la informació més rellevant de cada persona usuària. Pel que correspon a l'Auxiliar de la llar assignada al cas, haurà de fer-ho comunicant a la coordinadora del servei que serà la que realitzi aquest informe. Aquest informe haurà de quedar registrat al Gestor electrònic del SAD GARRAF, al qual tindran accés les treballadores de l'Equip de Dependència i de la Unitat Administrativa de Serveis Socials.
- La Coordinadora Tècnica haurà de realitzar un informe anual de seguiment del servei de cada persona usuària que haurà d'anar precedir d'una visita domiciliària. L'informe ha d'incloure una síntesi de les activitats desenvolupades al domicili, les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant aquest període.
- La Coordinadora Tècnica de l'empresa i l'Equip de dependència es reuniran bimensualment per tal de:
 - o Resoldre incidències, demandes de canvi de servei...
 - o Notificació d'altres i baixes del servei
 - o Planificació dels serveis

Si és necessari tractar les incidències abans de la data prevista per a la propera reunió de coordinació, la Coordinadora tècnica contactarà telefònicament o presencialment amb la tècnica referent del cas o la Coordinadora de Serveis Socials Bàsics.



6.6 Modificacions del servei

Al llarg del desenvolupament del SAD es poden produir circumstàncies que facin aconsellable canviar (i adaptar) els diversos elements que conformen el servei (tasques, horaris, professionals, tipologia d'hores estàndards o nocturnes/festives), segons el que s'estableix a l'article 30.8 del Reglament del SAD GARRAF.

La modificació del servei en el domicili pot sorgir a demanda de la persona usuària o la seva família, però també pot ser a proposta de l'empresa o empresa adjudicatària o dels propis professionals de l'Equip d'atenció a la dependència.

La proposta de modificació es traslladarà a l'empresa que iniciarà els serveis modificats en el termini de 5 dies hàbils i en cas de que aquesta modificació sigui urgent, valorada pels tècnics de dependència seran 48 hores.

6.7 Interrupció o baixa del servei

Les situacions d'interrupció o baixa del servei queden regulades als articles 30.9, 30.10

La tècnica de l'Equip de Dependència haurà de notificar a l'empresa mitjançant correu electrònic a la Coordinadora Tècnica del Servei la suspensió efectiva del servei.

En el cas de suspensions per motiu de vacances l'empresa adjudicatària podrà gestionar-ho automàticament i que, a més, el reinici sigui automàtic.

6.8 Recursos humans de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària, a l'inici de l'execució del contracte, es compromet a **subrogar** el personal que presta els seus serveis al Consell Comarcal del Garraf, adscrit a l'empresa sortint, amb tots els drets i obligacions, sempre que aquest personal compleixi amb els requisits per la seva contractació (titulació, durada del contracte, etc.) per tal de garantir la continuïtat en la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar la documentació en relació amb el personal que presta el servei d'ajuda a domicili que es detalla a continuació:

- Relació definitiva de tot el personal, inclosa la documentació justificació de la seva afiliació, situació d'alta a la seguretat social i la justificació de pagament, contractes laborals, així com la corresponent acreditació professional, en el termini màxim de 15 dies de la data de la signatura del contracte. El document inclourà el percentatge d'absentisme.
- Informe anual relatiu al personal, segons el Model de presentació de dades anual, que conté el nom i cognoms, DNI, sexe, lloc de treball, titulació, nombre d'hores de formació realitzades, les dades corresponents a totes les altes i baixes del contracte que s'hagin produït, la relació laboral i la dedicació setmanal de la jornada laboral, així com els dies d'incapacitat temporal anual que hagi registrat.



- En el cas d'incorporació de nou personal caldrà indicar a l'apartat d'observacions el número d'afiliació, i acompanyar la relació amb la Resolució sobre el reconeixement d'alta a la Tresoreria de la Seguretat Social així com la corresponent acreditació professional quan sigui el cas.
- En el cas de baixa laboral caldrà annexar la resolució sobre el reconeixement de la baixa de la Tresoreria de la Seguretat Social.
- En el cas de modificació de les condicions de contractació: la documentació justificativa on quedin recollits els canvis emesos per la seguretat social.
- En el cas de reincorporació de personal: la resolució sobre el reconeixement d'alta de la Tresoreria de la Seguretat Social.
- Certificats d'assistència a les formacions i factures d'empresa externa especialitzada.

6.8.1 Perfil de les professionals

El servei d'ajuda a domicili requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del mateix. El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del servei d'ajuda a domicili haurà d'acreditar la titulació detallada a continuació. L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre que el 100% de l'equip professional estigui en possessió de la titulació requerida d'acord amb el conveni vigent.

6.8.1.1 Treballadores familiars

Els serveis d'Atenció i cura de la persona la realitza la persona Treballadora familiar, que pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

Les titulacions i funcions exigides són les establertes a l'article 30.5 del Reglament del SAD Garraf.

La qualificació professional d'atenció socio sanitària a persones en el domicili, que regula el Reial decret 295/2004, de 20 de febrer, poden ser les següents:

Títol de tècnic/a en atenció a persones en situació de dependència, que regula el Reial decret 1953/2001, de 4 de novembre, o el títol equivalent de tècnic/a en atenció socio sanitària, que estableix el Reial decret 496/2003, de 2 de maig, o, si s'escau, qualsevol altre títol que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Títol de tècnic/a en cures auxiliars d'infermeria, regulat pel Reial decret 546/1995, de 7 d'abril, o els títols equivalents de tècnic/a auxiliar de clínica, tècnic/a auxiliar de psiquiatria i tècnic/a auxiliar d'infermeria que estableix el Reial decret 777/1998, de 30 d'abril o, si s'escau, qualsevol altre títol que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, que regula el Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, o, si s'escau, qualsevol altre certificat que es publiqui amb els mateixos efectes professionals.

Certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones en el domicili, que regula el Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, o el certificat equivalent de professionalitat de l'ocupació d'auxiliar d'ajuda a domicili, que preveu el Reial decret 331/1997, de 7 de març, o, si s'escau, qualsevol altre certificat que es publiqui amb ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc/DL_B_38014-2007_2/9 Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Num. 8022 – 12-12-2019 CVE-DOGC-A-19344078-2019 els mateixos efectes professionals. Quan el personal presta serveis en centres residencials i diürns, aquests certificats de professionalitat només són vàlids per treballar a Catalunya.

També és vàlid el títol de Tècnic/a superior en integració social, que estableix el Reial decret 1074/2012, de 13 de juliol, o el títol equivalent de tècnic/a superior en integració social que preveu el Reial decret 2061/1995, de 22 de desembre, en el cas que es tingui experiència laboral com auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència abans del 31 de desembre de 2017. El Consell Comarcal es reserva el dret de demanar aquest perfil d'integració social en aquells casos que ho requereixin.

La qualificació professional del personal que duu a terme funcions d'assistència personal a persones en situació de dependència ve determinada per les titulacions i certificats esmentats anteriorment, fins que s'aprovi una qualificació professional específica per a aquest col·lectiu de professionals.

El personal auxiliar d'atenció a la dependència amb experiència laboral abans del 31 de desembre de 2017 també pot acreditar-ne la qualificació si disposa d'un dels títols o certificats que s'indiquen a l'annex de l'Ordre TSF/216/2019, de 28 de novembre, per la qual es regula la qualificació i l'habilitació professional del personal auxiliar d'atenció a les persones en situació de dependència.

6.8.1.2 Auxiliars de la llar

El Servei d'ajuda a la llar el realitza l'Auxiliar de neteja i la titulació exigida és el certificat escolar o equivalent.

6.8.1.3 Coordinació Tècnica del servei

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una coordinació tècnica del servei amb l'objectiu de realitzar la coordinació i planificació dels serveis de les persones, realitzar el suport tècnic a les treballadores d'atenció directa, fomentar i establir circuits per realitzar les coordinacions amb les esmentades treballadores, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat, controlar i avaluar el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es puguin donar.

La Coordinadora tècnica haurà d'estar contractada a jornada completa i haurà de prestar els seus serveis de manera presencial durant tota la seva jornada al territori, comptant amb un

lloc de treball permanent al Consell Comarcal del Garraf i tenint disponibilitat per a desplaçar-se per a fer atenció directa a les treballadores i usuàries a domicili o a les seus municipals.

La persona designada pel contractista per a l'exercici de la coordinació tècnica ha de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

Les funcions de la persona coordinadora tècnica de l'empresa seran:

- Organitzar i planificar els serveis.
- Organitzar els horaris del personal, gestionar les modificacions i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències.
- Rebre l'encàrrec del servei i realitzar-ne la planificació inicial (proposta d'horaris d'atenció i data d'inici), assignar el/la professional més adient per a cada servei i planificar l'inici de la prestació respectant els terminis establerts.
- Comunicar a la treballadora d'atenció directe, prèviament a l'inici del servei, l'encàrrec i la informació necessària relativa a la persona i al servei, per tal que aquest es pugui desenvolupar adequadament. Lliurar full de derivació.
- Realitzar la visita de presentació inicial de posada en marxa del servei, acompanyada de la persona encarregada de dur-lo a terme. Sota cap circumstància la professional iniciarà el servei sense aquesta primera jornada conjunta.
- Gestionar totes les comunicacions amb l'Equip d'atenció a la dependència, persones usuàries, treballadors/es familiar i auxiliars de neteja al respecte del desenvolupament dels serveis.
- Acompanyar i donar suport tècnic a les treballadores d'atenció directa. Explicar les planificacions del treball i acompanyar-los en l'aplicació de les mateixes. Respondre les seves peticions, consultes i incidències en el desenvolupament de la seva tasca als domicilis, estant disponible i operativa durant l'horari dels serveis actius en horari ordinari per poder donar resposta immediata en cas de necessitat sobreenvinguda en què el professional requereixi de suport i acompanyament tècnic.
- Gestionar i resoldre les incidències tècniques del SAD, tant de les persones usuàries com de les persones treballadores i comunicar al Consell Comarcal totes les incidències produïdes i emetre els informes que es puguin requerir.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Programació de visites domiciliàries.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats pel Consell Comarcal.



- Realitzar visites domiciliàries i trucades de seguiment amb cada persona usuària.
- Revisar l'actuació de les treballadores d'atenció directa i la qualitat dels serveis prestats, mitjançant espais de supervisió i visites a domicili, entre d'altres.
- Realitzar valoracions i propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Alertar a l'Equip d'atenció a la dependència sobre qualsevol alteració del servei.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes de les persones usuàries del servei.
- Realitzar la formació inicial al personal en quant a coneixement del Servei i requeriments tècnics del mateix reflectits en el present Plec i en el Reglament del Servei.
- Detectar les necessitats formatives i de suport de les professionals d'atenció domiciliària.
- Garantir l'adequada coordinació dels diferents serveis que es presten a una mateixa persona.

6.8.1.4 Coordinació de gestió del servei

L'empresa adjudicatària haurà de contractar una persona a jornada completa com a Coordinadora de gestió del servei, que serà la persona responsable de la coordinació de gestió del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.

El perfil professional és d'una persona amb titulació mínima de Batxillerat o Cicle Formatiu de grau superior (Dels àmbits de l'atenció sociosanitària, Tècnic en gestió administrativa, Integració Social o similar).

L'objectiu d'aquest perfil professional és realitzar la funció de suport administratiu del servei, suport a la Coordinació Tècnica del Servei, suport en la planificació dels serveis i dels treballadors i treballadores.

Les funcions de la persona coordinadora de gestió seran:

- Suport a la Coordinació Tècnica del servei en les seves funcions.
- Gestió del personal: Contractació, nòmines. Planificació les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Atenció telefònica a les persones usuàries.
- Control presència i realització serveis prestats.



- Organitzar la formació continuada del personal i garantir una participació mínima.
- Facturació i control econòmic del contracte.
- Facturació i gestió dels cobraments del copagament.
- Introduir tota la informació relativa als/les treballadors/es d'atenció directe en la forma i en el sistema d'informació establert pel Consell Comarcal, com ara titulacions, contractes, alta i/o baixa de la seguretat social o TC2.
- Introduir totes les dades al programa de suport informàtic corresponent.

6.8.2 Estabilitat i substitucions

L'empresa haurà de garantir estabilitat al personal que presta el servei per incrementar la qualitat del servei prestat, perquè afavoreix l'estabilitat i el desenvolupament professional de les persones treballadores. El sector de l'atenció domiciliària requereix de professionals formats, amb vocació, amb experiència, amb les competències i habilitats imprescindibles per assegurar un tracte personalitzat, proper i que aporti satisfacció a les persones usuàries. Alhora disminueix els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.

Els canvis del personal d'atenció directe poden ser deguts a dues tipologies de situacions: absència temporal de personal (vacances, vistes mèdiques, etc.) o absències de llarg abast o indefinides.

L'adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball. S'entendrà justificat el canvi en l'assignació de professionals en les següents circumstàncies:

- Baixa del/la treballador/a.
- A petició de la persona usuària i/o el/la treballador/a d'atenció directe.
- Faltes greus, conflictes o discrepàncies entre la persona usuària i/o el/la treballador/a d'atenció directa.
- L'adjudicatària valora que el canvi de professional pot millorar la prestació del servei.
- Interrupció del servei per un període superior a un mes.
- Incompatibilitat d'horaris amb altres serveis programats.
- Canvi de les característiques del servei, que aconsellen canviar el perfil del professional.
- Altres circumstàncies degudament justificades.

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absència del/la professional assignat.



L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per baixes, vacances o altres eventualitats, en un termini màxim de 48 hores. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà a la professional substituïda les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis a l'Equip d'atenció a la dependència i a la persona usuària amb la major brevetat possible, per evitar el mínim perjudici a la persona. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les presentacions encomanades pel Consell Comarcal i programades per l'empresa adjudicatària.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del servei d'atenció domiciliària haurà d'acreditar la titulació detallada. L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre que el 100% de l'equip professional estiguin en possessió de la titulació requerida, d'acord amb el conveni vigent.

6.8.3 Conceptes inclosos dins la retribució del personal

Dins el càlcul del preu / hora del servei s'ha contemplat les següents dedicacions del personal, que l'empresa adjudicatària haurà de vetllar per a que es compleixin i que seran hores retribuïdes per al personal:

- 12 hores anuals per a coordinació

Es realitzarà una coordinació individual cada dos mesos amb cada treballador d'una hora de durada i una coordinació grupal (per equips i de tota la plantilla) cada dos mesos. Les hores de coordinació es contemplen tant per a les treballadores familiars com per a les auxiliars de la llar.

- 18 hores anuals per a informes i presentació

Cada treballadora familiar disposarà de 18 hores anuals retribuïdes per a realitzar els informes de seguiment que li corresponen. La distribució d'aquestes hores es realitzarà a criteri de l'empresa adjudicatària i serà comunicada a l'Equip de dependència l'acord de realització de les mateixes. Aquesta previsió no es contempla per a les auxiliars de la llar.

- 20 hores de formació

Tot el personal gaudirà de 20 hores de formació anual retribuïda dins la seva jornada laboral.

6.8.4 Pla de formació

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'empresa comunicarà anualment al Consell Comarcal els plans previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

El personal haurà de dur a terme 20 hores de formació retribuïda dins la seva jornada laboral. L'empres adjudicatària presentarà en la seva oferta un pla de formació anual per al personal, que haurà d'anar a càrrec d'empresa externa especialitzada. Posteriorment, en els primers tres mesos des de l'entrada en vigor del contracte, haurà de presentar la concreció d'aquest pla. Aquest pla ha d'incloure la relació de cursos que es portaran a terme, el nom i cognoms de la treballadora i la relació de cursos que portarà a terme i el número d'hores previstes de formació.

Aquesta formació haurà de millorar la capacitat i les habilitats del personal. Durant el mes de desembre l'empresa haurà d'acreditar la realització d'aquesta formació per part del personal.

En el cas que algun/alguns treballadors/es no la realitzin l'empresa haurà d'abonar el càlcul econòmic corresponent a la previsió que es va realitzar:

20 hores x (Nombre de treballadors/es que no han realitzat formació) x Preu/hora adjudicatari de la licitació.

Cada any, en el cas de pròrroga i durant el mes de gener de l'any següent, presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

6.8.5 Mesures en cas de vaga general

En cas de vaga general l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat al Consell Comarcal sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Els serveis mínims es cobriran segons l'ordre de serveis mínims, que és perceptiu sigui dictada pel Departament corresponent de la Generalitat de Catalunya.

Una vegada finalitzada la vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats, el nombre d'hores realitzades i els 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. En la factura corresponent s'haurà de fer la deducció de les hores no realitzades.

6.8.6 Prevenció de riscos laborals

Pel que fa a la prevenció de riscos laborals, l'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits establerts a la Llei 31/1995, de 8 de novembre i els Reglaments que la desenvolupen.

6.8.7 Uniforme i identificació

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb una bata i/o brusa i pantaló adequats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa.

Serà d'obligació per part de la persona treballadora utilitzar l'uniforme assignat per l'empresa i portar de manera sempre ben visible la targeta identificativa.

La targeta identificativa comptarà amb el nom i cognoms de la professional, el logotip del Consell Comarcal del Garraf i el logotip de l'Ajuntament del municipi on presta el servei aquest treballador. En cas de prestar servei a diferents municipis, l'empresa estarà obligada a facilitar una targeta identificativa diferenciada per a cada municipi.

L'empresa també proporcionarà guants, mascareta i tot altre material de protecció que sigui necessari.

6.9 Banc de productes de suport

Anualment, el Consell Comarcal del Garraf notificarà a l'empresa adjudicatària l'import establert per a aquest programa al Contracte Programa per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i el Consell Comarcal del Garraf en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social.

L'empresa haurà d'encarregar-se d'adquirir els productes de suport, gestionar-los (Control i inventari, arranjaments, higienització, transport: Lliurament, recollides i instal·lació si s'escau i realitzar les valoracions al domicili (A càrrec d'un terapeuta ocupacional en els casos que sigui necessari). L'empresa haurà de facturar aquest servei de manera diferenciada, i proporcionar anualment l'inventari actualitzat dels materials al Consell Comarcal del Garraf.

La selecció dels productes a adquirir es realitzarà en coordinació amb l'Equip de dependència del Consell Comarcal del Garraf, així com l'assignació dels elements a les persones usuàries i la seva temporalitat.

Els productes de suport poden ser:

Canvis posturals: Llits articulats, baranes, matalàs "antiescares", coixins, entre d'altres.

Transferències: Grues, arnès, discs giratoris o similars.

Higiene personal: Alça de vàter, cadira de dutxa, rentacaps i altres.

Mobilitat: Cadires de rodes, croses, caminadors i altres.

Estris de menjar: Plats, gots, coberts adaptats i altres.

CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB EL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF

7.1 Reunions de coordinació a nivell directiu

En el moment de la formalització del contracte, l'empresa haurà de designar una persona representant de la mateixa que formi part del seu equip directiu, i que serà l'encarregada de controlar la gestió general de l'execució del contracte i coordinar-se amb el Consell Comarcal del Garraf a nivell de direcció. Haurà de respondre davant el responsable del Consell Comarcal per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci el Consell Comarcal.

Per part del Consell Comarcal del Garraf, la Coordinadora de Serveis Socials serà la responsable del contracte, i encarregada de la seva coordinació general i seguiment contractual i econòmic. La Coordinadora de Serveis Socials Bàsics serà l'encarregada de dur a terme la coordinació tècnica de l'execució del contracte.

La reunió coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà com a mínim un cop cada semestre de manera presencial amb la Coordinadora de Serveis Socials i/o la Coordinadora de Serveis Socials Bàsics.

7.2 Reunions de coordinació tècnica

Realitzarà una coordinació trimestral amb la Coordinadora de Serveis Socials Bàsics i l'Equip d'atenció a la dependència, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei, grau d'assoliment del pla de treball i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

La Coordinadora Tècnica realitzarà un acta amb els acords presos en les reunions, i la traslladarà a l'equip de Dependència en el termini de 5 dies hàbils després d'haver-se dut a terme la reunió.

CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES BENEFICIÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'Equip d'atenció a la dependència del Consell Comarcal o l'Equip Bàsic d'atenció Primària, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei comarcal.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona com a base de la prestació del servei. També

haurà d'informar expressament al Consell Comarcal, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'empresa adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti el Consell Comarcal per a la identificació i control del personal designat per la prestació dels serveis.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent.

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació de Servei d'Atenció a Domicili amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei.

8.1 Privacitat

El contractista i el personal de l'entitat hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'estendrà de forma indefinida, independentment de l'existència o no del vincle contractual entre l'adjudicatari i el Consell Comarcal del Garraf o entre el personal i d'adjudicatària.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Resta prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona si aquesta no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona o el representant legal i es tingui coneixement des de l'Equip d'atenció a la dependència.

8.2 Acompanyaments fora del domicili

Quan sigui necessari un acompanyament fora del domicili, els costos derivats del desplaçament aniran a càrrec de la persona usuària. En casos excepcionals i prèvia valoració dels responsables del cas, aquests costos seran assumits pel Consell Comarcal o els ajuntaments pertinents.

8.3 Cessió de claus

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió d'un joc de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del referent del cas, en els termes establerts al Reglament del SAD GARRAF.

El document d'autorització de cessió de claus haurà de constar signat i adjunt en el Contracte de prestació del servei SAD. També s'incorporarà a l'expedient de la persona.

En el supòsit de que l'empresa adjudicatària deixi de prestar el servei, aquesta retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment. Caldrà que es signi



un document de devolució de les claus que s'arxivarà en el seu expedient i se'n faciliti una còpia a l'Equip d'atenció a la dependència.

L'empres adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua.

8.4 Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària:

- Procedeixi al cobrament dels havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- Faci gestions bancàries en nom de la persona usuària. La treballadora familiar només podrà acompanyar a la persona usuària per tal que ella personalment faci aquestes gestions.
- Rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i donarà lloc a les sancions administratives corresponents sense perjudici que es puguin prendre mesures legals, si s'escau.

8.5 Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments

La presentació i gestió de queixes, reclamacions i suggeriments es regula a l'article 19 del Reglament del SAD GARRAF.

La gestió de queixes i reclamacions per part de la persona usuària és de vital importància per a la resolució de situacions problemàtiques que es puguin produir i també per a la millora permanent de la qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària està obligada a registrar, classificar, reportar i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments.

Les persones usuàries hauran de ser informades, per part de l'adjudicatària, dels canals de comunicació per presentar una queixa o suggeriment, a més d'adjudicatària està obligada a lliurar els formularis de queixa que la persona usuària li requereixi.

8.5.1 Canals de recepció de queixes, suggeriments, comentaris i reclamacions

- La persona usuària podrà presentar queixes, suggeriments, comentaris i reclamacions de manera directa a l'empresa adjudicatària mitjançant trucada telefònica o correu electrònic o verbalment a qualsevol de les persones treballadores adscrites al servei.

En aquests casos l'empresa estarà obligada a registrar a l'expedient de la persona la queixa o suggeriment rebut, sigui quina sigui la via, i registrat també la resposta que se li hagi donat, que es durà a terme en tots els casos per escrit (mitjançant correu electrònic) i mitjançant trucada telefònica personalitzada.

- La persona usuària també podrà presentar la seva queixa, suggeriment o reclamació mitjançant instància al Registre General del Consell Comarcal del Garraf o a qualsevol dels tres municipis on es presta el servei (Per mitjans presencials o telemàtics).
- La persona usuària també podrà presentar la seva queixa, suggeriment o reclamació mitjançant trucada telefònica a la Unitat Administrativa de Serveis Socials i/o a l'Equip de Dependència, que la traslladarà per correu electrònic a la Coordinadora Tècnica de l'empresa prestadora, qui haurà de registrar-la en l'expedient corresponent.

8.5.2. Procediment de tractament de les queixes i reclamacions

L'adjudicatària haurà de tractar de la següent manera les queixes i reclamacions en funció de si arriben directament a ella o als canals comarcals.

- **Quan les queixes arriben a l'adjudicatària:** aquesta les haurà de registrar en tots els casos a l'expedient de cada persona usuària en el sistema de gestió del SAD. En el registre hauran de constar, com a mínim, les dades següents: dades bàsiques de la persona usuària (identificació i tipologia dels serveis rebuts), data i hora de la queixa (data d'alta), contingut de la queixa, tipologia de la queixa, nivell de gravetat. L'empresa haurà de classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments en funció de la tipologia que s'estableix al punt 8.5.3 i del nivell de gravetat que presentin.
- La queixa verbal serà transcrita i llegida a la persona que l'ha formulat. Aquesta transcripció s'haurà de registrar en el sistema de gestió del SAD.
- També es transcriuran al sistema d'informació de la gestió del SAD les queixes que arribin a l'adjudicatària per escrit, via formulari web i correu electrònic.
- **Quan les queixes arribin al Consell Comarcal, als ajuntaments o a l'Equip d'atenció a la dependència:** aquests la traslladaran a l'adjudicatària que haurà de donar resposta a la Coordinadora de Serveis Socials d'atenció Primària per escrit, en el termini màxim de set dies naturals, per tal que aquesta pugui formular la corresponent resposta a la queixa ciutadana, fent referència en la resposta a la queixa formulada. Un cop valorada i preparada la resposta a la queixa, l'adjudicatària haurà de registrar-ho.
- Un cop tractades i gestionades es registrarà la seva resolució, la data i hora i la comunicació de la resposta a la persona usuària. Respecte a la resolució en el sistema de gestió quedarà registrada la informació següent:
 - o Data de tancament: la data de comunicació a la persona usuària.
 - o La resolució proposada per l'adjudicatària.



8.5.3 Tipologia de queixes

S'estableix la següent tipologia de queixes segons la fase del servei en la que es produeixi, i en què consisteix la queixa en si. Addicionalment seran classificades pel grau de gravetat de la incidència comunicada en la queixa.

Fase del servei	Tipologia de la queixa	Gravetat	
		Lleu	Greu
Alta del servei	No inici de la prestació del servei o professional d'atenció	Avis previ i justificat	Sense avis. Sense justificació
	Temps d'espera superior als dies especificats a l'apartat corresponent	Avís previ i justificat	Sense justificació
Atenció telefònica	No responen les trucades	Es posen en contacte el mateix dia	No retornen les trucades perdudes
	No donen resposta a la petició	Justificat en el context del contracte	Injustificat en el context del contracte
	Altres	Justificat/explicat	No justificat
Serveis	No prestació del servei/incompliment del servei	Avís previ i justificat	Sense avís, sense justificació
	Incompliment de durada del servei	Avís previ i justificat	Sense avís, sense justificació
	Incompliment d'horari del servei	Avís previ i justificat	Sense avís i sense justificació
	Disconformitat amb el treballador familiar	Es consideren lleus per norma general	Es consideren greus si el motiu és per una falta greu de comportament
	Disconformitat amb l'auxiliar de la llar		
	Disconformitat amb els canvis de professionals		
	Disconformitat amb la freqüència i els horari		
Disconformitat amb la intensitat			



	(hores de servei)		
	Disconformitat amb les tasques assignades		
	Altres		
Baixa del servei	Disconformitat en la baixa	Adreçar directament amb l'equip d'atenció a la dependència	
Males praxis de treball	Abús de confiança	Es considera sempre greu	
	Furt	Es considera sempre greu	
	Incompliment de les normes	Segons el fet relatat	
	Altres	Segons el fet relatat	

La gravetat d'una queixa pot venir determinada per dos factors: la pròpia situació, tal i com està descrita a la taula, i per la reiteració de queixes greus. Es considerarà reiteració tant si la queixa és de la mateixa persona usuària com si és sobre la mateixa professional. La reiteració de tres queixes lleus es converteix en una de greu.

8.5.4. Resolució i resposta a les queixes

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment que rebí directament d'acord amb l'apartat 6.2.

La resposta haurà de registrar-se a l'expedient individual del sistema de gestió.

En el cas d'una queixa per mala praxis en el treball de les considerades sempre greus (abús de confiança o furt), l'empresa adjudicatària haurà de substituir al personal d'atenció directa de forma cautelar mentre es procedeix a l'aclariment de les circumstàncies que han generat la queixa i mentre duri aquesta situació s'establiran mesures de seguretat en relació a altres domicilis que estigui atenent aquesta persona sense perjudici de la presumpció d'innocència que l'empara, el que significa que s'actuarà amb la cautela adient a la situació.

Es considera resolta una queixa quan s'ha comunicat a la persona usuària les mesures preses, si és el cas, o el motiu pel qual no es poden emprendre cap tipus d'accions de millora. Tota resolució ha de quedar registrada i comunicada a l'Equip d'atenció a la dependència.

Les resolucions han de complir els requeriments següents:

- El termini de resposta és de 2 dies naturals en el cas de queixes greus i 7 dies naturals en la resta.
- La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.

- La resposta es farà sempre per escrit.
- S'ha de registrar la informació establerta en el punt anterior i les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i les dates d'inici (alta) i final (baixa-resposta).

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement del Consell Comarcal de manera immediata per correu electrònic.

8.5.5 Informe de queixes i suggeriments al Consell Comarcal del Garraf

L'Equip d'atenció a la dependència i la Unitat Administrativa de Serveis Socials tindrà accés a la informació sobre queixes a través de:

- Accés al registre de queixes.
- Registre de la queixa o reclamació i resposta donada en l'expedient de la persona usuària al gestor electrònic del SAD.
- Comunicació a través de correu electrònic de les queixes tipificades com a greus, amb l'informe i la resolució.
- Informe mensual de queixes: l'adjudicatària està obligada a enviar un informe de les queixes rebudes i les resolucions adoptades, amb el contingut que s'estableix a continuació. Per al cas de queixes greus s'emetrà un informe individual que serà tramés a l'Equip d'atenció a la dependència quan s'emeti la resolució per a la persona usuària. L'informe mensual de queixes haurà de recollir tant les queixes rebudes directament per l'empresa adjudicatària com les derivades pel Consell Comarcal del Garraf.

L'adjudicatària generarà i enviarà a l'Equip d'atenció a la dependència, mensualment un informe de queixes que contindrà, com a mínim, la informació següent:

- Nombre d'incidències obertes durant el mes, classificades per tipologia, per nivell de gravetat i per canal de recepció.
- Nombre d'incidències totals resoltes durant el mes, classificades per tipologia i per nivell de gravetat.
- Nombre de persones usuàries que han presentat incidències i/o queixes durant el mes.
- Nombre total de persones usuàries les queixes o incidències de les quals han estat tramitades durant el mes.
- Nombre d'inici.
- Incidències o queixes obertes que han excedit el temps establert de resolució.



- Nombre de resolucions per tipologia.
- Valoració de la fonamentació de la queixa.
- Grau de satisfacció respecte a la resposta davant la queixa.
- Nombre de suggeriments, tipologia i proposta d'abordatge dels mateixos.

El propòsit de l'informe és detectar aquelles situacions que es presenten amb major freqüència per abordar-les i/o detectar aquelles persones usuàries que o bé no estan ben ateses o bé no estan satisfetes amb el servei, i valorar les resolucions conjuntament.

CLÀUSULA 9: SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Per garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones i l'execució d'aquests, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, l'empresa adjudicatària te l'obligació d'entregar amb la periodicitat que s'indica els informes i la memòria que es descriuen a continuació.

Mensualment, dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà de forma electrònica abans del dia 5 de cada mes.

9.1 Informe de seguiment de casos

L'empres adjudicatària registrarà un informe semestral de seguiment del cas a l'expedient personal de cada beneficiària al gestor electrònic del SAD, que haurà de contenir la següent informació:

- Dades bàsiques de la persona amb nom i els dos cognoms.
- Tipologia de servei (atenció personal o neteja).
- Contingut del seguiment (grau d'assoliment dels objectius, qüestions rellevants en el funcionament del servei que puguin incidir en l'evolució del cas,...)
- Incidències: tipologia, accions que s'han dut a terme per resoldre-les, la resposta donada, el temps que s'ha trigat a respondre i si ha estat resolta. Informar de les incidències que influeixen / modifiquen el desenvolupament del Pla de treball. Pel que fa a les incidències greus serà necessari una comunicació immediata.



9.2 Informe d'activitat

Mensual

De manera mensual, conjuntament amb la factura del servei, l'empresa haurà de presentar:

- Llistat de serveis de treball familiar realitzats desglossats per persona beneficiària, amb el detall d'hores realitzades.
- Llistat de serveis d'auxiliar de la llar realitzats desglossats per persona beneficiària, amb el detall d'hores realitzades.

Anual

L'empresa adjudicatària presentarà cada any, abans del 31 de gener de l'any següent, una memòria anual d'activitat, composta per:

- Document Excel de dades del servei, segons model facilitat (que podrà ser actualitzat anualment)
- Memòria qualitativa de valoració de les dades del servei, compliment dels estàndards de qualitat.
 - o S'annexaran els comprovants / certificats de la formació realitzada
 - o Nombre d'hores no realitzades de formació i corresponent factura d'abonament.
 - o Realització d'una enquesta de satisfacció a les persones usuàries i familiars.

L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que li pugui requerir el Consell Comarcal del Garraf.

9.3 Sistema de control de qualitat

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.

9.3.1. 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 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 del Garraf mitjançant Registre general en un període no superior a tres mesos des de l'inici efectiu del contracte i serà la base sobre la que s'efectuarà el control de qualitat.

El Pla de Qualitat de l'adjudicatari ha de ser un instrument viu que permeti millorar contínuament la qualitat del servei i la demanda amb els canvis i millores de la qualitat que es puguin haver produït o que es plategin per un futur.

9.3.2. Estàndards de qualitat

A més dels estàndards fixats en l'apartat d'indicadors de qualitat, es fixen, amb caràcter general i de compliment obligatori, els estàndards següents:

- Preavis de canvis d'horari o de professional assignat abans de la realització del servei en el 100% dels casos.
- Realització del 100% de les visites domiciliàries de l'alta del servei amb la participació de la Coordinadora Tècnica del Servei i la / les Treballadores familiars / Auxiliars de la llar assignades al servei.
- Realització del 95% de les visites domiciliàries / trucades de seguiment anual de cada usuària.
- Realitzar el 100% dels registres d'incidències en els terminis i indicacions descrites en aquest plec.
- Garantir la fiabilitat i exactitud mitjançant l'adopció de mesures periòdiques de control dels sistemes per al control de presència, i adoptar les mesures per evitar la seva manipulació.



- Prendre mesures disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, en la totalitat dels casos en que s'hagi produït una pèrdua o sostracció provada, amb sentència ferma, d'objectes o béns de les persones usuàries o dels seus domicilis; així com mesures cautelars mentre es produeix el procés judicial, si s'escau.
- Respondre al 100% de trucades i correus electrònics realitzades per les persones usuàries o retornar la trucada en el termini de 24 hores si aquestes es produeixen en dies no hàbils.
- Compliment de les franges horàries prefixades per les tasques al 100%, amb excepció de les situacions que hi hagi una petició expressa de la persona usuària i autoritzada per l'Equip d'atenció a la dependència.
- No tenir cap queixa tipificada com a greu o molt greu
- Acomplir amb els terminis d'activació del servei en data fixada, tant la urgent com la no urgent en el 100% dels casos.

9.3.3. Indicadors de qualitat del servei

En aquest apartat es presenten els indicadors bàsics de qualitat del servei, veure annex 1.

L'adjudicatària ha de complir amb aquests estàndards de qualitat exigits, els quals seran analitzats i avaluats periòdicament per l'Equip d'atenció a la dependència amb l'objectiu d'assegurar el correcte compliment de la prestació dels diferents serveis.

El Consell Comarcal podrà proposar l'obertura d'expedients sancionadors en el cas que els valors obtinguts en siguin reiteradament negatius, o es produeixi un incompliment total o parcial d'obligacions relacionades amb els objectius de qualitat, segons l'especificat en el règim sancionador contractual del Plec de clàusules administratives.

Els indicadors de qualitat es classifiquen en tres blocs:

- Indicadors de compliment de l'activitat que recull indicadors de l'alta (activació del servei) i del servei en curs.
- Indicadors de qualitat percebuda.
- Indicadors de qualitat tècnica.

Els sistemes d'informació de l'empresa hauran de generar automàticament el valor dels indicadors. Les dades han d'estar accessibles mitjançant els sistemes d'informació i s'han de presentar a l'informe d'activitat i a la memòria anual.

CLÀUSULA 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

10.1. Lloc de treball Coordinació

El Consell Comarcal del Garraf proporcionarà un lloc de treball fixe per a la Coordinació Tècnica i de gestió a la seva seu. En cas que sigui necessària la presència del servei als municipis, serà l'encarregat de coordinar aquesta presència amb els responsables municipals.

10.2 Telèfon i correu electrònic d'atenció a les persones usuàries

L'empresa ha de disposar d'un telèfon d'atenció a les persones usuàries, que haurà de tenir l'opció de rebre trucades i WhatsApp.

L'horari d'atenció telefònica serà de les 07h a les 20h.

Fora d'aquest horari les persones podran deixar un missatge de text de WhatsApp, i hauran de rebre un missatge automàtic conforme aquest missatge no és llegeix en el moment i serà respost en els horaris d'atenció fixats.

Les trucades i els missatges de text i correu electrònic hauran de contestar-se en el termini màxim de 24 hores.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a editar un suport en imant de nevera amb el telèfon d'atenció a les persones usuàries, indicant que accepta WhatsApp, i els horaris d'atenció. També el correu electrònic de contacte. Aquest suport haurà d'incloure el logotip del Consell Comarcal del Garraf i de l'Ajuntament de residència de la persona usuària.

Per tant, serà necessari editar tres versions diferents de l'imant.

Aquest imant es lliurarà a totes les sessions de presentació del servei, i en el termini màxim d'un mes de la signatura del contracte de la nova adjudicació serà necessari que totes les persones usuàries el rebin a través de la seva treballadora familiar.

L'activitat de les trucades haurà de quedar registrada (quantificació de les trucades entrants, trucades ateses i temps d'espera per a ser atès) i posada a disposició del Consell Comarcal si aquest li requereix.

10.3 Programa de registre i gestió

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un programa informàtic propi de registre dels expedients, d'informació i gestió, aquests contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Les dades s'han de poder exportar i facilitar la facturació que s'ha de presentar mensualment. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació haurà de ser suficient perquè el personal de l'Equip d'atenció a la dependència i la Unitat

Administrativa de Serveis Socials del Consell Comarcal del Garraf tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

10.4 Sistema de control de presència de servei en els domicilis

En la prestació del SAD la presència del servei, el factor temps i la puntualitat són alguns dels elements claus de la qualitat del servei i elements fonamentals per a la facturació. En aquest sentit l'empresa adjudicatària ha de garantir un sistema de control de presència a través de geolocalització del/la professional al domicili eficaç i fiable que compleixi els següents requisits:

- Registre de l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.
- Registre i càlcul de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada al domicili.
- Registre i càlcul de la desviació de la durada del servei previst.
- Registre i còmput d'hores totals percebudes per la persona usuària setmanal i mensualment.
- Sistema que no suposi cap cost per la persona usuària.
- Informació de control de presència actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari.
- Que permeti explotar les dades i fer informes sobre les desviacions respecte als estàndards de qualitat del servei (de puntualitat i durada del servei).
- Disposar d'un pla de contingències, que garanteixi en cas d'incidències que es pugui realitzar el control de presència mitjançant un sistema alternatiu.

Com a mínim el 90% de les estades al domicili hauran d'acreditar el control d'entrada i sortida.

10.5 Telefonia per a les persones treballadores

La comunicació és un element clau en un servei de les característiques del SAD. L'empresa adjudicatària ha de garantir la disponibilitat telefònica per a tot el personal d'atenció personal que tinguin, com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Programació dels serveis.
- Consulta de les tasques encomanades abans d'arribar al domicili.
- Registre a través d'una llista de comprovació de les tasques realitzades efectivament en cada servei.

- Sistema de missatgeria instantània segura (tipus WhatsApp, Telegram o similar)

La informació gestionada per aquests dispositius mòbils (relativa, com a mínim, a la programació de serveis, tasques encomanades i llista de comprovació de les mateixes) ha d'estar sincronitzada en temps real amb el software de gestió de l'empresa.

La persona treballadora podrà realitzar el control de presència als domicilis i la comunicació de telefonia, inclòs el software de gestió dels serveis, amb el seu dispositiu mòbil personal, per la qual cosa rebrà una compensació econòmica prevista al Càlcul de costos.

En cas que la persona treballadora prefereixi optar per no utilitzar el mòbil personal, l'empresa estarà obligada a dotar a la persona amb un dispositiu mòbil amb aquesta finalitat.

10.6 Equipament informàtic

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un ordinador portàtil tant a la coordinadora tècnica com a la coordinadora de gestió que permeti dur a terme les tasques de gestió de l'equip i de registre de l'activitat amb els expedients de les persones usuàries.

CLÀUSULA 11 : RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària 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 adjudicatària 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.

En cas que l'empresa adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, i la responsabilitat serà de l'empresa adjudicatària. Serà preceptiu que l'empresa comuniqui per escrit al Consell Comarcal la relació de domicilis amb custòdia de claus tal com s'indica en l'apartat pertinent d'aquest plec de clàusules. Així mateix, l'empresa adjudicatària trametrà a l'Equip d'atenció a la dependència comunicació per escrit de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies de la seva finalització.

CLÀUSULA 12: OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació del servei d'ajuda domiciliària amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents.

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.



- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Facilitar a la coordinació tècnica i de gestió còpia d'aquests plecs de condicions i del projecte d'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible per al desenvolupament de la seva tasca.
- Garantir una resposta en el termini màxim establert a les demandes d'alta d'atenció de nous casos que s'efectuïn des de l'Equip d'atenció a la dependència.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista al contracte.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- Comunicar per escrit a la persona responsable de l'Equip d'atenció a la dependència qualsevol incidència considerada greu que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei immediatament.
- Informar dels canvis que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu.
- Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades pel Consell Comarcal d'interès socials pels municipis de Canyelles, Cubelles i Olivella, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats excloses del mercat de treball.
- En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a informar al Consell Comarcal de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Respecte a la imatge institucional, el concessionari haurà de fer constar la titularitat pública del servei així com el logotip del Consell Comarcal de conformitat amb els criteris i normativa comarcal en els diversos elements de papereria (fulls amb capçalera, acreditacions,..) i en la resta de material visible de cara al públic com ara els uniformes.

CLÀUSULA 13: OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL DEL GARRAF

El Consell Comarcal ostentarà les potestats següents:

- Elaborar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per a l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per a l'assignació de serveis i per a la correcta prestació dels serveis.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació dels serveis, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dictar les ordres 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.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

El Consell Comarcal, d'altra banda es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a persones usuàries.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada (la petició del servei, el Pla de treball i l'Acord amb la persona per la prestació del SAD –aquest últim es farà conjuntament Consell Comarcal-empresa-persona usuària-) per tal que es pugui iniciar el servei. Lliurar a l'empresa adjudicatària l'Acord de prestació de SAD abans de **7 dies naturals** des de la confirmació del servei.
- 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. L'empresa



s'encarregarà de facilitar aquesta informació al personal d'atenció directa perquè prenguin les mesures necessàries de protecció.

- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball i el manual de procediments que afectin a la prestació del SAD.
- Facilitar el logotip del Consell Comarcal del Garraf per als usos previstos en aquest plec.

CLÀUSULA 14: PREUS PÚBLICS

En cas que el Consell Comarcal o algun dels ajuntaments de Canyelles, Cubelles i Olivella aprovin l'establiment de preus públics o copagament per a la prestació del SAD, aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

CLÀUSULA 15.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garantia dels Drets Digitals.

15.1 Obtenció de dades relatives a la persona usuària del servei

Sota cap circumstància, l'empresa adjudicatària podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades pel Consell Comarcal. La persona serà informada tant per l'Equip d'atenció a la dependència com per l'empresa adjudicatària que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb l'Equip d'atenció a la dependència.

El Consell Comarcal donarà accés a l'empresa adjudicatària a les dades relatives a les persones que, en al moment de la formalització del contracte, integren el fitxer "Persones usuàries del SAD Dependència" com a element necessari per dur a terme la prestació dels serveis objecte del contracte, i l'empresa es constitueix, en virtut d'aquest contracte, en un dels encarregats del tractament de les dades esmentades, tot reconeixent al mateix temps al Consell Comarcal com a únic responsable del fitxer o del tractament.

15.2 Tractament de dades per part de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària tractarà les dades a les quals té accés, d'acord amb les instruccions que seguidament es detallaran, i quedarà sota la seva exclusiva responsabilitat qualsevol ús de les dades no autoritzat en virtut d'aquest contracte o de les instruccions expresses que li siguin comunicades per l'òrgan competent del Consell Comarcal. El tractament de les dades personals es durà a terme d'acord amb les previsions següents:



- Les dades facilitades en el marc del present contracte, així com les recollides i tractades com a conseqüència de la prestació del SAD, únicament seran utilitzades per dur a terme les activitats pròpies dels serveis contractats, com també qualsevol altra expressament autoritzada per l'òrgan competent del Consell Comarcal.
- L'empresa adjudicatària, com un dels encarregats del tractament, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per tal de garantir la seguretat de les dades de caràcter personal, dels sistemes i dels equips que intervinguin en el seu tractament, així com per garantir el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases del tractament, d'acord amb les previsions establertes a l'art. 10 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LPDCP).
- L'empresa adjudicatària no utilitzarà les dades de caràcter personal de les persones usuàries dels serveis per cap altra finalitat que no sigui l'expressament prevista en aquest plec de clàusules, ni les comunicarà ni cedirà a cap entitat, empresa i persona diferent de la persona interessada sense l'expressa autorització de l'òrgan competent del Consell Comarcal. En aquest mateix sentit, en tots els casos, el personal haurà de guardar el secret professional, i a no difondre a les persones usuàries, aspectes de la seva vida personal. En aquests casos, l'empresa adjudicatària es responsabilitza que el seu personal guardarà i respectarà ambdós punts. En cas que aquesta condició no s'acompleixi, l'empresa estarà obligada a respondre davant el Consell Comarcal del Garraf mitjançant faltes i sancions.

En finalitzar el període de vigència del contracte i, si s'escau, de la seva última pròrroga, l'empresa adjudicatària procedirà a retornar les dades de què disposi, siguin personals o no, vinculades als serveis contractats, tant les emmagatzemades en suports informàtics com les que estiguin en suport paper. De la mateixa manera, es compromet a la total destrucció de les dades un cop aquestes hagin estat lliurades al Consell Comarcal d'acord amb la previsió anterior.

L'empresa adjudicatària adoptarà les mesures de seguretat previstes en el Reglament de Mesures de Seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal (RMS), aprovat pel Reial decret 994/1999, d'11 de juny.

15.3 Incompliment

L'incompliment de totes o d'alguna de les obligacions previstes en matèria de protecció de dades de caràcter personal incloses als apartats anteriors d'aquest plec de clàusules o de les previstes a la LPDCP o al RMS suposarà que l'empresa adjudicatària es constitueixi com a responsable del fitxer, de manera que haurà de respondre de les infraccions en què hagi incorregut personalment, essent-li d'aplicació el règim sancionador previst per a les empreses privades a l'art. 45 de la LPDCP.



ANNEX 1: INDICADORS DE QUALITAT DEL SERVEI

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.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Hores prestades servei AN	Nombre d'hores de servei d'ajuda a la llar durant el període.	Suma total nombre d'hores	---	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis iniciats.	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal planificades.	Igual o inferior al 15%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de TF no realitzades imputables a l'adjudicatària	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) realitzades.	Igual o inferior al 6%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de treball retribuïdes i no fracturables	Nombre d'hores retribuïdes (des de la perspectiva de l'adjudicatària) i no fracturables (amb excepció de les de compliment de conveni) respecte del total d'hores de servei.	Sumatori de les hores sense activitat d'atenció directa dividit per la suma de les hores contractades	Igual o inferior al 30%	Sistema de gestió	Mensual
Rotació de personal	% de persones ateses de SAD que no hagin pogut ser ateses pels membres de l'equip	Nombre de persones ateses per professionals en el període dividit pel nombre de persones ateses per aquell equip en total.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la visita de seguiment	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
Grau de compliment de les trucades de seguiment	Nombre de persones usuàries que han tingut la trucada de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la trucada 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
Grau d'actualització dels pactes de prestació	Nombre de Pactes de prestació del servei actualitzats	Nombre de pactes de prestació actualitzats dividit pel nombre total de persones ateses (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Anual

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Percentatge d'inici de serveis (altes) en modalitat d'activació a data no fixa en el termini establert	Percentatge de serveis que s'inicien en el termini de 2 dies hàbils	Suma total de serveis iniciats dins el termini de 2 dies dividit per nombre total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació normal (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge d'inici de serveis (altes) en modalitat d'activació a data fixa-urgent en el termini establert	Percentatge de serveis que s'inicien en la data fixada	Suma total dels serveis iniciats en al data fixada dividit pel total de serveis iniciats en el període en la modalitat d'activació a data fixa - urgent. (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Mensual
Mitjana de dies per l'inici efectiu (activació) del servei	Mitjana de dies que transcorren des de que l'adjudicatària rep una sol·licitud d'alta fins que la persona usuària té el servei actiu.	Suma total de dies que transcorren des del dia de la recepció de la petició d'alta fins el primer dia de servei dividit pel nombre total d'activacions d' 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)	15 dies naturals	Sistema de gestió	Mensual
Percentatge de nous serveis (altes de persones usuàries respecte del total dels serveis prestats)	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
Percentatge de nous serveis (altes) expressats en hores respecte el total d'hores de servei	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
Grau de compliment de la trucada de validació al alta	Nombre de persones usuàries que han iniciat el servei i que han rebut la trucada de validació dins el període dels 15 dies següents a l'inici del servei	Suma de les persones amb nou servei (alta) que han rebut la trucada en el període de 15 dies des de l'inici del servei dividit pel total de persones amb nou servei (altes) (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Mensual
Hores prestades servei TF	Nombre d'hores de servei d'atenció personal durant el període	Suma total nombre d'hores	---	Sistema de gestió	Mensual



Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Grau de compliment de l'actualització d'informes de seguiment del cas i del servei % de persones usuàries amb 2 informes de seguiment anuals	Percentatge de persones usuàries sobre les que es disposen tots els informes individuals establerts al punt 3.3.1	Nombre de persones usuàries amb l'informe de seguiment del cas i/o seguiment del servei (veure apartat 3.3.1) dividit pel nombre total de persones amb informes de seguiment planificats.	90%	Sistema de gestió	Anual
Percentatge d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis iniciats.	Sumatori dels total d'hores de servei prestat efectivament dividit pel nombre total d'hores de serveis prescrits i planificats (expressat en percentatge)	90%	Sistema de gestió	

Indicadors de qualitat percebuda

L'objectiu d'aquests indicadors és conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries i detectar punts de millora.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Percepció positiva enquestes	Valoració positiva en les enquestes de satisfacció. Es considera positiva si la puntuació és igual o superior a 7 en una escala de 10.	Nombre de respostes amb una valoració entre 7 i 10 dividit pel total de respostes (expressat en percentatge)	Puntuació mitjana igual o superior a 7	Enquesta satisfacció realitzada per EBAS	Anual
Incidència de les baixes del servei per insatisfacció amb el mateix	Nombre d'hores d'atenció personal (TF) que no s'han realitzat en relació al conjunt de serveis iniciats.	Nombre total d'hores d'atenció personal (TF) no realitzades dividit pel nombre total d'hores d'atenció personal planificades.	Igual o inferior al 15%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de TF no realitzades imputables a l'adjudicatària	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) realitzades.	Igual o inferior al 6%	Sistema de gestió	
Percentatge d'hores de treball retribuïdes i no fracturables	Nombre d'hores retribuïdes (des de la perspectiva de l'adjudicatària) i no fracturables (amb excepció de les de compliment de conveni) respecte del total d'hores de servei.	Sumatori de les hores sense activitat d'atenció directa dividit per la suma de les hores contractades	Igual o inferior al 30%	Sistema de gestió	Mensual
Rotació de personal	% de persones ateses de SAD que no hagin pogut ser ateses pels membres de l'equip	Nombre de persones ateses per professionals en el període dividit pel nombre de persones ateses per aquell equip en total.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la visita de seguiment	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
Grau de compliment de les trucades de seguiment	Nombre de persones usuàries que han tingut la trucada de seguiment de la coordinació tècnica d'acord amb la prescripció	Nombre total de persones que han rebut la trucada 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
Grau d'actualització dels pactes de prestació	Nombre de Pactes de prestació del servei actualitzats	Nombre de pactes de prestació actualitzats dividit pel nombre total de persones ateses (expressat en percentatge)	95%	Sistema de gestió	Anual
Grau de participació de les persones en la millora del servei	Percentatge de suggeriments sobre el servei presentats per les persones usuàries i el seu entorn.	Nombre total de suggeriments presentats en un període respecte el total de persones ateses.	Igual o superior al 30%	Sistema de gestió	Mensual
Freqüència mitjana del servei	Nombre de dies setmanals d'atenció a les persones usuàries	Nombre de dies setmanals d'atenció a una mateixa persona dividit pel nombre total de persones usuàries (expressat en percentatge)	----	Sistema de gestió	Mensual
Rotació del personal d'atenció directa	Percentatge de persones usuàries ateses que han tingut un nombre igual o inferior a 3 TF al llarg de l'any	Número de persones ateses amb 4 o menys canvis de personals dividit pel nombre total de persones usuàries (expressat en percentatge)	Igual o superior al 80%	Sistema de gestió	Anual



Indicadors de qualitat tècnica

L'objectiu d'aquests indicadors és recollir informació sobre elements de qualitat tècnica i laboral del SAD per poder abordar millores.

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Rati coordinació tècnica per domicilis (TF + AN)	Proporció de domicilis actius de mitja durant el mes directa per a cada figura de coordinació tècnica.	Nombre d'expedient en servei actiu del mes, dividit pel nombre de coordinadors tècnics equivalents a jornada completa.	1 coordinador tècnic en jornada completa per cada 180 expedients en servei actiu	Sistema de gestió	Mensual
Compliment de la formalització de l'inici del servei.	Nombre de pactes de prestació entregats a la persona usuària en el termini previst respecte el total de nous serveis (altres)	Nombre total de pactes de prestació dels que s'ha lliurat còpia signada a la persona usuària en el termini de 7 dies dividit pel nombre total de nous serveis.	90%	Sistema de gestió. Mostra aleatòria	Mensual
Compliment de la formalització de l'inici de servei respecte de EBAS	Nombre de pactes de prestació digitalitzats i/o lliurats a l'EBAS en el termini de 7 dies	Nombre total de pactes de prestació dels que s'ha lliurat còpia signada a l'EBAS en el termini de 7 dies dividit pel nombre total de nous serveis.	Igual o superior al 90%	Sistema de gestió	Mensual
Cobertura de les trucades al telèfon de SAD	Nombre de trucades ateses en relació al total de trucades rebudes	Nombre de trucades ateses en el període dividit pel nombre total de trucades entrants.	Atendre el 95% trucades entrants	Sistema de gestió	Mensual
Temps mitjà d'espera per trucada al telèfon d'atenció al SAD	Temps d'espera en el telèfon per ser atès.	Sumatori del temps d'espera per a l'atenció efectiva de la trucada / nombre total de trucades entrants.	80/15, atendre un 80% de trucades abans de 15'	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la visita de seguiment	Nombre de professionals que fan el control de presència en els serveis assignats respecte del conjunt personal d'atenció directa.	Sumatori de professionals d'atenció directa que fan control de presència superior al 95% dividit pel nombre total de professionals d'atenció directa.	Igual o superior al 95%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment del control presencial per servei	Nombre de serveis que disposen de control d'horari en relació al total de serveis.	Sumatori dels serveis en els que es registra el control de presència dividit pel nombre total de serveis.	Igual o superior al 90%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la prescripció horària	Percentatge de serveis iniciat amb un retard superior a 15minuts	Nombre de serveis iniciats amb un retard superior a 15min, respecte l'hora fixada, dividit pel total de serveis.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió	Mensual

Nom	Definició	Fórmula de càlcul	Estàndard	Font de dades	Periodicitat
Percentatge mensual de rotació dels treballadors/es d'atenció personal	Mitjana mensual variacions en la plantilla de treballadors d'atenció personal	Nombre de baixes permanents de treballadors: dividir el nombre final del període per la plantilla inicial d'aquesta categoria l'inici de cada període	Inferior al 4%	Sistema de gestió	Mensual
Grau de compliment de la durada del servei presort	Percentatge de serveis amb una reducció de la durada de prestació efectiva superior a 15' respecte el programat	Sumatori de serveis amb una durada efectiva reduïda en 15' dividit pel nombre total de serveis programats.	Igual o inferior al 10%	Sistema de gestió. Mostra aleatòria	Mensual
Grau de traçabilitat de les hores de servei facturades.	Hores de servei amb control de presència respecte el total de serveis	Nombre total d'hores de servei amb control de presència facturades dividit pel total d'hore de servei facturades.	Igual o superior al 90%	Sistema de gestió	Mensual
Incidència de l'absentisme laboral	Nombre d'absències de professionals, per qualsevol motu	Sumatori de les hores de servei que no s'han cobert o s'han cobert amb un altre professional dividit pel total d'hores de servei.	Màxim 10% exceptuant períodes vocacionals. (juliol, agost i setembre, Nadal i Setmana Santa).	Sistema de gestió	Anual