



CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

ÍNDEX

Primera. Objecte.....	2
Segona. Característiques i objectius del servei.....	2
Tercera. Principis bàsics del servei.....	3
Quarta. Persones destinatàries del servei SAED.....	3
Cinquena. Descripció del servei.....	4
Sisena: Tipologia de tasques a realitzar.....	4
Tasques d'atenció personal	4
Tasques assistencials.....	5
Tasques educatives i socialitzadores.....	6
Tasques preventives i de detecció.....	7
Tasques d'ajuda de la llar.....	7
Setena. Seguiment del cas.....	8
Vuitena. Horaris de prestació del servei segons tasques prescrites.....	8
Novena. Qualificació i perfil dels professionals que han de prestar el SAED.....	9
Novena. 1. Coordinador/a tècnic/a.....	9
Desena. Organització del servei.....	10
10.1 Accés al servei.....	10
10.2. Alta de servei.....	11
10.3. Servei en curs.....	12
10.4 Baixa de servei.....	13
Onzena. Organització del servei vers les persones usuàries.....	14
Cessió de claus.....	14
Gestions econòmiques.....	14
Dotzena. Coordinacions i comunicacions entre adjudicatari i Consell Comarcal de la Noguera per al seguiment de casos.....	15
Tretzena Mitjans materials i informàtics.....	15
13.1 Local.....	15
13.2 Software de gestió.....	15
13.3 Sistema de control de presència del treballador.....	16
Catorzena. Qualitat del servei.....	17
14.1 Control de satisfacció dels beneficiaris.....	17
14.2 Control d'incidències del servei.....	17
14.3 Control qualitatiu dels professionals.....	19
14.4 Avaluació del servei.....	19
Quinzena. Contraprestació econòmica.....	19
Setzena. Obligacions del contractista.....	20
Dissetena. Inspecció i vigilància.....	21
Divuitena. Àmbit territorial i funcional del contracte.....	21





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS per a la contractació del servei d'atenció a l'entorn domiciliari (SAED) a la comarca de la Noguera.

Expedient núm. SE-334/2026

Primera. Objecte

El contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció a l'entorn domiciliari de la Noguera (en endavant, SAED), en les modalitats següents:

- **SAED ATENCIÓ PRIMÀRIA**, d'acord amb l'establert en el Reglament regulador del servei d'atenció domiciliària del Consell Comarcal aprovat pel Ple de la Corporació en sessió de data 20 de desembre de 2002 i publicat en el Butlletí Oficial de la Província de Lleida número 33 de 18 de març de 2003.
- **SAED DEPENDÈNCIA**, en compliment de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (en endavant, LADAP), amb subjecció a les condicions que seguidament s'estableixen.

Segona. Característiques i objectius del servei

La Llei 12/2007 de serveis socials, en el seu article 17, estableix que els serveis d'ajuda a domicili (SAD) es configuren com una de les funcions específiques dels serveis socials bàsics. El servei d'atenció a l'entorn domiciliari (SAED) constitueix un conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives, que es realitzen bàsicament al domicili de la persona i en el seu entorn, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb dificultats de desenvolupament, també d'integració social o manca d'autonomia personal.

Els objectius són:

1. Ajudar i facilitar a la persona a romandre en el seu entorn social o familiar habitual quan aquest proporciona seguretat i qualitat de vida.
2. Ser un suport de la xarxa familiar i comunitària de la persona que rep atenció domiciliària.
3. Prevenir i oferir suports domiciliaris per donar resposta a necessitats relacionals i d'autonomia funcional i evitar l'augment de situacions de risc d'exclusió social.
4. Detectar possibles situacions de necessitat no identificades inicialment.
5. Proporcionar als professionals de l'atenció domiciliària el reconeixement i els suports necessaris (formació, habilitats i eines, estratègies de maneig de situacions conflictives) per assegurar una atenció integral qualificada a les persones usuàries.
6. Oferir a la persona una intervenció integrada i que garanteixi el contínuum assistencial i una atenció centrada en la persona.
7. Millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores de l'entorn familiar i de la persona a la que cuiden, dotant-los d'eines que els ajudin en la tasca de cuidar i promovent l'apoderament d'aquests/es cuidadors/res professionals.
8. Proveir un sistema d'accés eficient als productes de suport per a millorar el funcionament i la mobilitat mitjançant bancs d'aquests productes especialment per a les persones més vulnerables.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Tercera. Principis bàsics del servei

El Servei d'Atenció a l'entorn domiciliari del Consell Comarcal de la Noguera és un servei centrat en la persona, i es fonamentarà en els següents principis ètics:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en el desenvolupament de les tasques d'atenció i en la relació a la preservació del domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**: s'orienta a fomentar i potenciar, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, fomentant l'auto cura, la presa de decisions i mantenir el control sobre la pròpia vida. Es pretén, mitjançant aquest servei, mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport que permetin a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'**equitat** en el tracte a les persones ateses.
- La **participació**: la informació sobre el desenvolupament del servei és fonamental per garantir la participació de les persones usuàries i del seu entorn cuidador i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La corresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La **personalització** del servei: intentant ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, tot buscant la màxima satisfacció per ambdues parts.
- La **continuitat en l'atenció personalitzada** per part de l'equip de professionals.
- El **reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- La **territorialització del servei**, un servei per a la comarca, que abasta, actualment, 30 municipis i les seves EMD, amb característiques diferents ha de respondre als principis de **proximitat** i, per tant, de territorialització del servei per garantir l'eficàcia i l'atenció personalitzada.
- La **qualitat del servei** entesa com a un procés de millora continua.
- L'**eficàcia** per assolir els objectius de l'atenció a domicili .
- L'**eficiència** en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada
- El **desenvolupament de professionals** competents, estimulats, resolutius i autònoms, com a factor central de la qualitat del servei.

Quarta. Persones destinatàries del servei SAED

Són persones destinatàries de la prestació del servei de SAED:

- ✓ Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), requereixen atenció per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària en el seu domicili o lloc de residència habitual.
- ✓ Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social per:
 - *Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'auto-cura i el manteniment i correcte organització de la llar; així com presenten dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.*





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

- *Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de criaça saludables i/o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.*
- *Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació té aquest caràcter temporal (per exemple, en situacions d'alta hospitalària) bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la LAPAD o altres).*

Cinquena. Descripció del servei

El servei d'atenció en l'entorn domiciliari es defineix com conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari i que és prestat des de la proximitat, integrat amb altres serveis a domicili i de la comunitat, amb vocació de ser un servei de qualitat, flexible, efectiu, sostenible, eficient i centrat en la persona i el seu entorn de cura més immediat.

Les característiques de servei es defineixen en el pla d'atenció social o pla de treball i vindran determinades per la valoració del risc social que fan els i les professionals dels serveis socials del Consell Comarcal de la Noguera, que condicionarà els objectius del pla d'atenció social. Aquest pla d'atenció social s'informarà, s'avaluarà i es redefinirà periòdicament de mutu acord entre els serveis socials, l'adjudicatària i la persona o família beneficiària.

Sisena. Tipologia de tasques a realitzar

El servei que s'ha de realitzar és l'atenció en el propi domicili de les persones beneficiàries, d'aquelles necessitats de la persona, família o grup que, prèviament, s'han determinat per part dels responsables dels serveis Socials d'atenció Primària (en endavant, EBASP) del Consell Comarcal.

Les tasques a realitzar s'establiran en funció dels objectius específics a assolir i de les necessitats de les persones beneficiàries. Aquestes tasques es categoritzen en dos grups:

L'atenció personal és el conjunt de tasques que té caràcter **principal**, el que significa que pot ser prescrita en solitari, dotant al SAD del seu *significat ple*, i s'orienten a la cura de la persona o persones.

L'ajuda a la llar que és el conjunt de tasques relacionades amb el **manteniment de la pròpia llar**. En el SAD Social pot prestar-se de forma independent a l'atenció personal, mentre que en el SAD Dependència sol es pot prescriure si es fa conjuntament amb l'atenció personal.

TASQUES D'ATENCIÓ PERSONAL:





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. La realitza el/la treballador/a familiar (en endavant, TF) i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

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

TASQUES ASSITENCIALS:

Cura personal

Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:

- Rentat corporal complet, en bany o dutxa.
- Rentat corporal parcial.
- Rentat del cap.
- Ajuda per accedir al bany o dutxa.
- Suport per pentinar-se, rentar-se les dents, afaitar-se (sol amb afaitadora elèctrica o aplicació de cremes)
- Suport en el canvi de roba (vestir-se i desvestir-se) i de bolquer.

Alimentació

Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:

- Ajut per a la ingesta d'aliments en els casos que siguin necessari.
- Preparació i cuinat dels aliments sempre i quan les necessitats específiques d'alimentació de la persona puguin ser acomplertes per personal no especialitzat.
- Compres: petita compra (productes bàsics), compra general i/o compra de productes no essencials.

Mobilitzacions dintre de la llar

- Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit.
- Ajudar a caminar i asseure's.
- Realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per col·laborar en la seva mobilització.
- Altres ajudes físico-motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.

Suport a la salut

- Control i recordatori de visites mèdiques.
- Control de la medicació prescrita pel personal facultatiu.
- Ajuda a l'administració per part de la persona usuària de la medicació d'acord amb la pauta establerta pels sistema de salut.
- Supervisió de l'administració per part de la persona usuària de la medicació en forma d'injectable.
- Ajuda a l'administració de medicació per via tòpica, òtica o oftàlmica, si la persona no pot fer-ho per si sola i no hi ha cap familiar que ho pugui realitzar. Sempre i quan no requereixi una capacitació sanitària concreta.
- Suport en el control del nivell de glucèmia, sense que impliqui l'acció de punció.
- Presa de constants bàsiques (tensió arterial, temperatura).
- Suport al canvi de la bossa de colostomia i/o la d'urostomia.
- Estimulació cognitiva preventiva.
- Tasques rehabilitadores o estimulació funcional.
- En cap cas l'atenció a la persona inclourà cap tasca per la que sigui necessària una capacitació sanitària concreta





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Suport a la socialització o altres activitats comunitàries

- Acompanyaments fora del domicili, per evitar situacions de soledat i aïllament, donant suport en les relacions amb la família, amics i veïns: passeig, compra o serveis (sanitaris, escolars, etc.).
- Acompanyament i suport en la realització de petites gestions i tràmits.
- Activitats d'oci al domicili.
- Recollida de medicació a la farmàcia.
- Suport i acompanyament a fer tràmits bancaris i/o petites compres amb ús de diners i es realitzaran d'acord amb un protocol preestablert.

Suport a la dinàmica familiar

- Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.
- Observació de la dinàmica familiar.

Suport en el manteniment de condicions acceptables d'higiene i salubritat

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

TASQUES EDUCATIVES I SOCIALITZADORES

Es defineixen com a tasques educatives i socialitzadores aquelles que es refereixen a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família. Entre els hàbits per a la vida quotidiana s'hi inclouen aquells referits a la higiene, l'alimentació, la cura de salut, l'organització de la llar, l'organització de l'economia familiar, l'acompanyament socioeducatiu en diversos contextos i espais.

Les tasques concretes que es poden prescriure són les següents:

Cura d'infants, persones grans i/o persones amb dependència

- Assessorament i ajuda en l'aprenentatge d'hàbits per a la cura personal, la cura de la llar i l'organització domèstica en relació a l'atenció d'aquestes persones.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Tasques educatives amb el/la cuidador/a familiar, per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.

Nutrició i alimentació

- Donar suport i ajudar en el compliment de les indicacions del sistema sanitari per a una nutrició correcta i el manteniment d'hàbits saludables.

Cura de la pròpia salut

- Donar suport en el seguiment de pautes d'observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.

Acompanyament socioeducatiu

- Donar suport al procés d'adquisició d'habilitats socials i educatives de les persones; tant directament com mitjançant el suport a les persones que han d'assumir tasques educatives respecte d'altres.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

- Donar pautes educatives parentals.

Autosuficiència en la gestió de la llar

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

Socialització i participació

- Motivació de la persona a participar en activitats diverses (centres de dia, casals...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.
- Estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia i alenir la seva dependència.

TASQUES PREVENTIVES I DE DETECCIÓ

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure, amb caràcter complementari però obligatori, tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de la persona usuària i del seu entorn.

Aquestes tasques preventives inclouran:

Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats tant individuals com del seu entorn. L'objectiu rau en identificar situacions que requereixin una modificació o bé adaptació del servei que s'està prestant.

Detecció de situacions de risc en situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o família. Els aspectes a identificar seran els següents:

- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...)
- Canvis en les capacitats de la persona: desorientació, oblit i mal ús de subministraments o d'aparells, control de la medicació, cura i auto-cura, atenció i organització a la llar, situacions de crisi (canvi sobtat i que afecta a l'autonomia).
- Estat de l'habitatge: instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge.
- Assistència a serveis d'atenció diversos: absentisme escolar, visites i gestions als sistemes de salut, justícia, treball, etc.
- Relacions familiars i/o socials: relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicis de maltractaments, aïllament social.

La detecció de situacions de risc o de canvis en la situació de la persona i el seu entorn hauran de quedar registrades en l'expedient personal i comunicades als professionals de referència dels Equips de Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal de la Noguera. .

TASQUES D'AJUDA DE LA LLAR:

El servei d'ajuda a la llar té per finalitat mantenir en condicions acceptables d'higiene, de salubritat i d'habitabilitat la llar de la persona beneficiària. El servei d'ajuda a la llar el realitza el/la auxiliar de neteja.

En la definició de les tasques a assignar es prioritzarà que es garanteixin els nivells mínims de manteniment de l'ordre i la higiene a la llar.

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





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Neteja, o suport per a la neteja

- Neteja bàsica, no de fons, i no vinculada a l'atenció personal: escombrar, fregar terres, neteja de la pols, dels lavabos, cuina, finestres.. pel manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària, en cas de persones que visquin soles i amb mobilitat reduïda.

Cura del parament

Aquestes activitats es realitzaran únicament per a persones que visquin soles i que presentin dificultats de mobilitat.

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

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

Aquells casos especials, que requereixin d'una intervenció de neteja especial, seran acordats entre Direcció del EBASP, treballadora social i/o educadora social referent i l'empresa adjudicatària.

Setena. Seguiment del cas

E/la professional referents de l'Equip de Serveis Socials Bàsics és responsable de:

- Definir els objectius generals i específics i el pla d'atenció social per a la persona usuària.
- Realitzar el seguiment individual.

L'empresa adjudicatària és responsable de:

- Conèixer el pla d'atenció social dissenyat pel professional referent del EBASP per a la persona usuària.
- Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal i/o es registrin a les aplicacions mòbils durant el desenvolupament del servei.
- Atendre la persona usuària de forma personalitzada.
- Resoldre els problemes i les incidències del servei que es plantegin.
- Mantenir informat el referent de EBASP de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció personal i ajuda a la llar (equips de SAED) que atenen el cas per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball, i la personalització del servei.
- Facilitar la coordinació del personal d'atenció directe amb el EBASP del Consell Comarcal de la Noguera
- Elaborar un informe anual de l'evolució de la situació del servei, aquest informe es farà prèvia visita domiciliària. Es fonamentarà en el seguiment de les activitats desenvolupades al domicili i les observacions del personal d'atenció directa, les intervencions d'altres professionals de suport i les incidències produïdes durant el període.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Vuitena. Horaris de prestació del servei segons tasques prescrites

Els horaris de prestació del servei estaran en funció de les necessitats de les persones ateses que determini el Consell Comarcal de la Noguera. La jornada habitual de prestació del servei és de dilluns a divendres, entre les 8:00 i les 20:00 hores.

Per necessitats del servei, i a requeriment del Consell Comarcal, també s'haurà de prestar aquest servei de manera extraordinària i urgent els dissabtes i diumenges i en dies festius entre les 8:00 i les 20:00 hores.

- Llevar del llit i/o higiene: es farà entre les 8:00 i les 10:30 hores.
- Enllitar: es farà entre les 19:00 i les 20:30 hores.
- Donar de menjar: es farà entre les 13:00 i les 15:00 hores.
- Donar de sopar: es farà entre les 19:00 i les 20:30 hores.
- Suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna i/o centres escolars o formatius: abans de l'horari d'inici de l'activitat i/o de la recollida pel transport o temps de trasllat.

Les activitats es podran realitzar fora de les franges previstes única i exclusivament per voluntat expressa de la persona usuària, queden constància al pla d'atenció social, sempre que no s'alteri la modalitat d'horari (horari especial)

Novena. Qualificació i perfil dels professionals que han de prestar el SAED

Les persones assignades per l'empresa adjudicatària per a desenvolupar el servei han de complir els requisits següents:

A. Qualificació: Totes les persones hauran de tenir la titulació adient (auxiliars de la llar, treballador/es familiars, auxiliars de geriatria, auxiliars de clínica, o altra qualificació requerida per a l'atenció a les persones o a la llar), amb el vist i plau de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera. És valora molt positivament que les professionals que treballin amb menors disposin de la titulació d'Integració social.

B. Perfil: L'empresa haurà de garantir que els seus treballadors tinguin un perfil professional el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims:

- Capacitat de relació.
- Experiència en tasques domèstiques i cura dels altres.
- Capacitat física de desenvolupar tasques de la llar.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
 - Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
 - Formació suficient per desenvolupar les tasques, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionament enfront del cas.
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.
- Tot el personal comptarà amb els certificats acreditatius que els permetin treballar amb infants i adolescents (certificat d'antecedents penals).
- Les treballadores familiars hauran de disposar del certificat de manipulador/es d'aliments.

Novena. Coordinador/a tècnic/a





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

L'adjudicatària ha de contractar professionals per desenvolupar la funció de coordinació tècnica en els termes següents:

- Un/a coordinador/a per cada 57.500 hores d'atenció directa.
- Els/les coordinadors/es tècnics de l'adjudicatària que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis hauran de disposar de titulació de diploma universitari o grau en treball social o educació social. En cas que es vulgui contractar persones amb altres titulacions de ciències socials, serà necessari el vistiplau del Consell Comarcal de la Noguera.
- Els/les coordinadors/es tècnics han de complir els requeriments dels col·legis oficials corresponents per al desenvolupament de la seva funció.

Les funcions de la coordinació tècnica són:

- Coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries.
- Suport tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa.
- Fomentar i establir els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
- Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
- Coordinació amb els responsables del EBASP.
- Tenir cura que totes les incidències, informes i avaluacions dels seus casos; aquests cal que estiguin correctament registrats en l'aplicació informàtica.
- Assistir trimestralment a reunions de coordinació amb EBASP, si aquests les programen.

Desena. Organització del servei

L'organització del servei contempla les diferents fases d'aquest diagrama de processos.



10.1. Accés al servei

Les peticions de servei per part de la EBASP a l'empresa adjudicatària s'han de cursar per escrit fent constar la informació necessària per engegar el servei:

- Dades d'identificació de la persona beneficiària, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i detecció dels problemes d'autonomia personal, i si s'escau, el nivell de prioritat d'accés al servei.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

- Definició i precisió del pla de treball amb la concreció de tasques a realitzar.
- Lloc de realització de la prestació del servei.
- Temps de dedicació.
- Franja horària (a convenir entre empresa i beneficiari i segons tasques a realitzar).
- Fixació dels preus en cas de que correspongui aplicar un copagament al servei.
- Tramitació de la sol·licitud d'atenció a l'organització adjudicatària de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols d'acompliment individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació.

10.2. Alta de servei

Un cop l'empresa adjudicatària rebi la sol·licitud de servei efectuada per la EBASP, disposa d'un termini màxim **de set dies laborables**, de dilluns a divendres, per a l'inici efectiu de la prestació del servei.

Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei d'urgència com a **màxim en 48h** a partir de la recepció de la sol·licitud.

Per tal d'iniciar el servei es realitzarà una primera visita al domicili per part del coordinador tècnic de l'entitat adjudicatària, juntament amb la treballadora social de referència. Un cop formalitzada la proposta i validada amb la família i/o usuària, es realitzarà una segona visita per part de l'empresa adjudicatària acompanyat pel professional que realitzarà el servei d'atenció domiciliària.

A l'inici de la prestació es complimentarà el Pla d'atenció Social amb la signatura de l'usuari i el coordinador tècnic de la entitat adjudicatària i es lliurarà una còpia a l'usuari i l'altre a l'EBASP, en el termini màxim d'una setmana. En aquest Pla d'atenció social serà imprescindible que hi consti específicament la normativa de funcionament del servei i el telèfon atenció a les persones usuàries i llurs familiars de referència.

Comunicar totes les baixes i incidències, en el termini màxim de 48 hores a partir del seu coneixement.

El contractista haurà de garantir la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.

Assegurar la qualitat tècnica de la prestació dels serveis a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.

Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.

El/la responsable tècnic del Consell Comarcal de la Noguera podrà proposar un canvi de treballador/a sempre que ho consideri necessari. L'entitat adjudicatària haurà de realitzar-lo de forma immediata.

Cobrir les suplències, sempre i quan l'usuari estigui d'acord i informat, en cas de vacances, malaltia o indisposició puntual i comunicar-les als referents de l'EBASP.

Cobertura de Serveis mínims en cas de vaga.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i al Consell Comarcal de la Noguera.

L'empresa adjudicatària ha de comunicar al Consell Comarcal, per escrit, la data d'inici de la prestació efectiva del servei, l'horari i el nom del professional assignat al mateix.

10.3. Servei en curs

Mensualment l'empresa adjudicatària ha de presentar, amb un model prèviament determinat, els serveis prestats durant l'atenció al beneficiari, les incidències esdevingudes i com s'han resolt.

INTERRUPCIONS TEMPORALS I ANUL·LACIONS DE SERVEI

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

Es contempla la interrupció temporal en els casos següents:

- Per raons voluntàries: situacions en què la persona pren la decisió de canviar puntualment el seu lloc de residència habitual. Per exemple, vacances de la persona usuària, estada a casa d'un familiar i altres similars que suposen l'absència de la persona del domicili.
- Per raons forçoses: situacions en què la persona es veu obligada a absentar-se del domicili. Per exemple: hospitalització de la persona usuària.
- Per decisió del EBASP: els serveis socials poden determinar la suspensió temporal d'un servei per motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme el pla de treball. Per exemple: per raons disciplinàries, de manca de condicions per a la prestació del servei o altres.

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

La interrupció podrà ser sol·licitada per EBASP o per la persona usuària, o podrà ser activada per la pròpia empresa.

Les baixes temporals del servei passaran a definitives un cop hagin transcorregut 3 mesos des de l'inici de la interrupció, prèvia notificació per escrit per part de l'empresa a la persona i/o la seva família.

L'aplicació informàtica de l'adjudicatària ha de poder generar els avisos corresponents al termini de la suspensió, si en el moment de l'inici del contracte no es disposa d'aquesta funcionalitat, i mentre no estigui implementada, l'adjudicatària estarà obligada a notificar, mensualment, tots els casos que hagin arribat al 3r mes de suspensió i passin a ser baixes definitives.

L'adjudicatària haurà de reprendre el servei, en els casos de suspensió temporal, en el període màxim contemplat per l'activació d'un servei. En el cas de persones que hagin estat donades de baixa per una suspensió superior a 3 mesos, cal iniciar el procés i l'EBASP ha de donar la seva aprovació.

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





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

ANUL·LACIONS DE SERVEI I ABSÈNCIES DE LA PERSONA USUÀRIA

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

L'antelació suficient es considera en 48 hores.

Els casos d'anul·lacions i/o absències seran tractats com a modificacions puntuals de servei. Els casos de persones usuàries que reiteradament sol·licitin anul·lacions o canvis de serveis, i encara més si ho fan amb antelacions inferiors a les 48h, seran tractats en els seguiments del servei entre EBASP i la coordinadora tècnica, amb l'objectiu que es coneguin els casos i es puguin emprendre accions correctores.

ALTRES SITUACIONS ESPECIALS

Els desplaçaments del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària es faran sempre en transport públic (col·lectiu o individual, segons les necessitats de la persona) i aniran a càrrec de la persona usuària; sense perjudici que els municipis puguin arbitrar, en funció de la situació de la persona, algun tipus de suport.

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

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

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

Els serveis de menors amb el reconeixement del grau de dependència podran realitzar el servei sense presència dels progenitors, sempre amb el vist i plau del referent dels serveis socials, i els progenitors tindran l'obligació a retornar al domicili mínim 10 minuts abans de finalitzar-lo.

Igualment, s'hauran de registrar totes les alarmes generades per situacions de risc que generin l'activació del protocol corresponent i/o l'actuació de L'EBASP.

10.4 Baixa de servei

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

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

- Deixar de residir a qualsevol municipi de la Comarca de la Noguera.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Defunció.
- Decisió de la persona usuària. La data de baixa del servei es pactarà amb la persona usuària.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Decisió del responsable o professional de referència, per:

- Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals. En aquest cas el referent de EBASP decidirà la data de finalització del servei.

Interrupció del servei perllongada més de 3 mesos. En aquest cas, l'empresa podrà fer la Baixa del servei sempre que no rebi una comunicació expressa del EBASP justificant la necessitat o conveniència de mantenir la interrupció.

Un cop finalitzats els serveis, l'empresa adjudicatària ha de realitzar una avaluació del servei.

Per tal de garantir l'eficàcia, eficiència i qualitat dels serveis prestats, s'ha d'establir una reunió entre el coordinador de la EBASP, la treballadora social referent del beneficiari i el responsable de l'empresa adjudicatària, un cop per trimestre.

Onzena. Organització del servei vers les persones usuàries

Les persones usuàries hauran de ser informades per l'adjudicatària de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com del mecanisme per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària.

Els canvis –sempre que no ho impedeixi la seva urgència– es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords. Així mateix, la persona usuària haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Addicionalment els avisos de canvi han de quedar registrats als sistemes d'informació.

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 EBASP.

La cessió de claus haurà de figurar en el pacte de prestació del servei i l'autorització haurà de formalitzar-se per escrit i estar signada. Indicarà, si s'escau, les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei. El document d'autorització haurà d'estar incorporat a l'expedient de la persona i a l'aplicatiu de gestió del SAD, per tal que estigui sempre disponible per a consultes per part dels professionals, tant d'atenció directa com per part de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i facilitarà semestralment al Consell Comarcal de la Noguera un llistat de les persones que han autoritzat la custòdia de claus.

Quan hi hagi el cessament del servei l'adjudicatària 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 l'expedient de la persona usuària i a l'aplicatiu de gestió del SAD.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

L'adjudicatària designarà a la treballadora familiar que serà responsable de la custòdia de les claus. L'adjudicatària es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona usuària els ha cedit.

Gestions econòmiques

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

- Procedir al cobrament dels havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- Rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

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

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que estiguin incloses en el Pla d'atenció social i es disposi de l'autorització corresponent.

Dotzena. Coordinacions i comunicacions entre adjudicatari i Consell Comarcal de la Noguera per al seguiment de casos

La coordinació, per comunicar informacions i per coordinar actuacions, es durà a terme a través de diversos mitjans i seguint següent procediments i protocols establert d'acord amb les propostes de millora del plec administratiu

- Reunions de coordinació a diversos nivells, periòdiques o puntuals
- L'aplicació informàtica de gestió del SAD, que haurà d'estar permanentment actualitzada i servirà per recollir tota la informació rellevant i fer-la accessible als professionals. A més, servirà per comunicar incidències i instruccions.
- Per tot allò que no estigui establert en el disseny de les aplicacions i sempre que ho requereixi la urgència de la comunicació o estigui establert en el protocols i procediments, s'utilitzaran altres mitjans, com el correu electrònic o el telèfon.

En qualsevol cas, el o la professional referent del cas i la coordinació tècnica es podran coordinar directament, per telèfon, correu electrònic, o reunint-se, sempre que ho considerin necessari, i especialment en els casos següents:

- Per resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer.
- En circumstàncies extraordinàries: com canvis significatius en el domicili, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri.
- En cas de canvi de coordinador/a o canvi de referent.

Tretzena. Mitjans materials i informàtics

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

13.1 Local





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, en la data d'inici del contracte, d'un local al **municipi de Balaguer**, on poder atendre els seu personal d'atenció directa i les persones usuàries i/ llurs famílies quan ho precisin a més de tots els mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris, així com un responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit pels responsables dels Serveis Socials del Consell comarcal de la Noguera.

13.2 Software de gestió

El software de gestió de l'adjudicatària serà l'instrument bàsic per a la gestió, el registre i la coordinació del seguiment dels serveis d'atenció a domicili i haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat (DNI, NIE, passaport).
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:
 - o El codi d'expedient de la persona usuària.
 - o Objectiu general i objectius específics.
 - o Informes d'avaluació periòdics.
 - o Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, qüestions rellevants observades durant la prestació del servei).
 - o Dates de les visites al domicili i trucades de seguiment per part del coordinador tècnic.
 - o Professionals d'atenció directa assignats als diferents serveis, amb l'històric de canvis de professionals.
 - o Programació de tasques.
 - o Seguiment dels serveis realitzats i no realitzats.
 - o Quadrants d'horaris.
 - o Queixes i reclamacions.

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal designat per l'ens comarcal (professionals dels Serveis socials d'atenció primària i –tècnics i direccions– i personal administratiu), amb la finalitat de:

- Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- Fer consultes agregades i extreure informes predefinits.
- Verificar les dades necessàries en relació amb el seguiment del contracte (hores de servei, trasllats, etc.)

L'adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Formació per utilitzar l'aplicació durant el primer mes de posada en marxa del servei a tot el personal designat per l'entitat comarcal que hagi de fer ús de l'aplicació. El Consell podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.
- La gestió de permisos d'accés.

L'empresa elaborarà un tutorial per explicar el funcionament de la seva aplicació, que posarà a disposició de l'ens comarcal.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

13.3 Sistema de control de presència del treballador

El factor puntualitat és un element clau de la qualitat del servei i un element fonamental per a la facturació. En aquest sentit, les adjudicatàries han de garantir un sistema de control de presència del treballador/a al domicili eficaç i fiable que compleixi els següents requisits:

- Registri l'arribada i la sortida del domicili dels professionals d'atenció.
- Registre de la desviació de la puntualitat en l'horari d'entrada al domicili.
- Registre de la desviació de la durada del servei previst.
- Sigui un sistema que asseguri la màxima fiabilitat en la localització dels professionals d'atenció al domicili durant el servei.
- 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.
- Sigui accessible on-line per part del Consell comarcal de la Noguera, de manera que puguin comprovar en cada moment la presència real en un servei programat, així com revisar dates anteriors, informes i llistats.

En un termini de 3 mesos, des de l'inici del contracte, el control de presència haurà d'estar disponible a la totalitat dels domicilis on es presti el servei, exceptuant aquells que presentin problemes tècnics o de resistència per part de la persona usuària del servei. A partir d'aquest moment, com a mínim el 80% de les estades al domicili hauran d'acreditar el control d'entrada i de sortida.

13.4 Desplaçaments

Els Serveis d'Atenció Domiciliària requereixen, en molts casos, de mitjans de transport per tal de garantir el compliment dels horaris pactats amb les persones usuàries.

Per una banda, les professionals que desenvolupen funcions de coordinació tècnica han de garantir la seva mobilitat en tota la comarca corresponent al contracte; aquests desplaçaments es poden realitzar amb vehicle de l'adjudicatària o amb vehicle de la persona treballadora mitjançant la retribució de les despeses de quilometratge d'acord de conveni actual i les posteriors actualitzacions.

També el personal d'atenció directa ha de rebre les remuneracions pertinent pels desplaçaments que realitza en la totalitat del seus recorreguts i/o jornades de treball. Els desplaçament que es realitzen arreu de la comarca i fora si s'escau.

Catorzena. Qualitat del servei

Amb la finalitat de garantir la qualitat en la prestació del servei per part de l'empresa adjudicatària es realitzaran els següents nivells de control, trimestralment, per part de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera.

14.1 Control de satisfacció dels beneficiaris

S'identificarà el grau de satisfacció dels beneficiaris del servei i dels seus familiars.

Es recollirà anualment l'opinió dels beneficiaris mitjançant un qüestionari amb preguntes tancades amb 5 nivells de resposta, cada una d'elles. Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells:

Molt satisfactori	5 punts
-------------------	---------





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Satisfactori	4 punts
Regular	3 punts
Insatisfactori	2 punts
Molt insatisfactori	1 punt

Es realitzarà trimestralment a un terç del total de les persones beneficiàries, escollides a l'atzar i que donarà lloc a un índex de qualitat que anomenarem "CS".

14.2 Control d'incidències del servei

S'identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències esdevingudes (no conformes amb la realització del servei).

Es tipificaran, recolliran i quantificaran les incidències del servei i obtindrem un índex de qualitat que anomenarem "CI".

Tipificació d'incidències:

a) Incidències lleus:

- Manca de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (inferior a quinze minuts)
- La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a de l'empresa a la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera, un cop començat un servei.

b) Incidències greus:

- Manca de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (superior a quinze minuts)
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les hores previstes i/o les tasques).
- No donar una resposta, per part de la persona responsable de l'empresa, a una petició d'informació o de servei als professionals de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera.
- La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei.
- L'incompliment de la metodologia de treball aprovada per la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera.
- Facturar hores no realitzades en un cas actiu.

c) Incidències molt greus:

- La no realització del servei sense justificació i sense un preavís d'almenys 4 hores, tant a la persona beneficiària com a la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera.
- La realització del servei amb l'acompanyament d'un familiar, d'un amic o altres persones alienes al beneficiari, sense el consentiment del beneficiari i sense avís a l'empresa.
- L'abús en la situació de dependència o debilitat de les persones beneficiàries ateses per treure'n algun profit.
- La manipulació de la persona usuària en conflictes propis del treballador o de l'empresa.
- La reincidència de dos o més incidències greus (en un mateix cas).
- La facturació de casos que estan de baixa.
- L'existència d'errors repetits en les facturacions.

TAULA per a valorar les incidències del servei





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

Resultat	Nombre incidències i gravetat
Resultats molt bons: 5 punts	Cap incidència molt greu o greu / 0-3 incidències lleus.
Resultats bons: 4 punts	1 incidència molt greu /ó/ 0-3 incidències greus /ó/ 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables: 3 punts	2 incidències molt greus /ó/ 4-6 incidències greus /ó/ 7-9 incidències lleus
Resultats dolents: 2 punts	Fins a 4 incidències molt greus /ó/ 7-9 incidències greus /ó/ 10-12 incidències lleus.
Resultats molt dolents: 1 punt	5 ó més incidències molt greus /ó/ 10 ó més incidències greus /ó/ 13 ó més incidències lleus.

El responsable de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera revisarà i analitzarà les incidències esdevingudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, el responsable de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

14.3 Control qualitatiu dels professionals

Per completar l'avaluació objectiva del servei, s'ha de realitzar una avaluació qualitativa dels serveis prestats per l'empresa adjudicatària, que ha d'atendre diversos factors i ha de permetre obtenir l'índex del control qualitatiu que s'ha d'identificar com a "CQ".

Factor analitzat	Resultats
La idoneïtat en la realització del servei respecte a les instruccions donades al responsable de l'empresa adjudicatària per part de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera.	1 2 3 4 5
El comportament i l'actitud que s'observa durant el desenvolupament del servei per part de les persones assignades per l'empresa adjudicatària.	1 2 3 4 5
L'amabilitat i el tracte per part de les persones assignades per l'empresa adjudicatària, i que desenvoluparan el servei.	1 2 3 4 5
L'eficiència i la disponibilitat dels indicadors nomenats per l'empresa adjudicatària per als assumptes que facin referència al desenvolupament del servei.	1 2 3 4 5

Cadascun d'aquests factors analitzats seran valorats:

5 punts.....	molt satisfactori
4 punts.....	satisfactori
3 punts.....	regular
2 punts.....	insatisfactori
1 punt.....	molt insatisfactori

14.4 Avaluació del servei

Trimestralment es revisarà, s'avaluarà i es valorarà el protocol de funcionament per part del coordinador de la EBASP del Consell Comarcal de la Noguera, el qual realitzarà un informe d'avaluació del grau de resposta de l'empresa adjudicatària.

Quinzena. Contraprestació econòmica





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

15.1 Facturació i pagament dels serveis

Mensualment l'empresa adjudicatària ha de presentar, junt amb els documents de seguiment dels serveis prestats, dues factures corresponents a la prestació efectiva d'aquests serveis (SAED atenció primària i SAED Llei de la dependència), les quals hauran de ser validades pel coordinador de la EBASP del Consell Comarcal.

L'import total de la factura serà el resultat d'aplicar, per a cada servei efectivament realitzat aquell mes, el preu/hora unitari indicat a la proposta econòmica de l'empresa adjudicatària al total d'hores aprovades per l'òrgan competent del Consell Comarcal de la Noguera.

El Consell Comarcal pagarà l'import de les factures mensuals presentades i validades, dins del termini establert en la legislació vigent.

15.2 Comptabilització del temps de prestació del servei

La unitat de mesura del servei d'ajuda a domicili, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent aquest temps com els 50 minuts que es dediquen efectivament a l'atenció a l'usuari, i 10 minuts destinats al desplaçament. El temps addicional necessari a la prestació del servei, tals com, coordinació, supervisió, formació, etc. Aniran a càrrec de l'empresa.

L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, de manera que la demanda del servei quedi coberta.

S'entendrà com a temps no susceptible de ser facturat el següent:

- Temps de coordinació, supervisió i control del responsable del servei de l'empresa adjudicatària amb el seu personal.
- Temps de coordinació i supervisió del responsable del servei de l'empresa adjudicatària amb els responsables del Consell Comarcal.
- Temps de formació i/o aprenentatge de les persones que realitzen els serveis a domicili.
- Temps de dedicació a la gestió interna de l'empresa adjudicatària.
- Temps de desplaçaments de les persones que realitzen els serveis al domicili dels beneficiaris dins la comarca de la Noguera.

Setzena. Obligacions del contractista

Les obligacions del contractista són:

1. Prestar el SAED, i garantir als beneficiaris del servei el dret a rebre'l d'acord amb allò que disposi el contracte, el Plec de clàusules administratives particulars, el Plec de prescripcions tècniques i la normativa que sigui d'aplicació.
2. Complir amb l'organització establerta en aquest Plec de prescripcions tècniques i les altres que exigeix la normativa vigent.
3. Respectar el principi de no discriminació en els beneficiaris que utilitzin el servei.
4. L'empresa i els professionals de l'equip restaran obligats al compliment de les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat e higiene en el treball.
5. Seran per compte del contractista les indemnitzacions que es determinin pels danys que s'originin a tercers, i serà responsable del funcionament adequat i normal del servei.
6. Facilitar al coordinador de la EBASP tota la informació que se sol·liciti en els models que s'estableixin a l'efecte.





CONSELL COMARCAL DE LA NOGUERA

7. Justificar la prestació dels serveis contractats amb la periodicitat i amb la documentació que determini la EBASP.
8. Garantir la cobertura del servei per motius de baixa laboral, per malaltia, vacances, permisos, etc. El Consell Comarcal podrà resoldre el contracte si, durant dos dies hàbils consecutius, s'interrompés la prestació del servei per part del contractista, excepte en cas de força major. En cas de vaga, l'empresa contractista es comprometrà a oferir solucions que garanteixin la correcta prestació del servei.
9. Garantir la formació permanent dels professionals adscrits al servei.
10. Facilitar la roba i al material personal adequat als treballadors per a prestar el servei (bata, guants, etc.). Tot el personal d'atenció a llurs domicili haurà d'anar degudament identificat amb targeta identificativa amb foto i nom complet i rol professional. Les bates són d'ús obligatori i hauran de dur la imatge corporativa que determini el Consell Comarcal de la Noguera.

Dissetena. Inspecció i vigilància

Correspon al Consell Comarcal vetllar perquè el servei es presti amb subjecció estricta a les prescripcions estipulades en aquest Plec. El Consell podrà exercir d'una manera directa la inspecció i control de l'execució del servei, mitjançant el seu personal tècnic, en temps i forma que consideri necessari.

Divuitena. Àmbit territorial i funcional del contracte

L'àmbit territorial en el qual s'han de prestar els serveis inclosos en el present contracte és la comarca de la Noguera. L'àmbit funcional comprèn tots els aspectes que es descriuen en el present Plec.

Balaguer, document signat electrònicament.

El director dels Serveis Socials

Diligència de secretaria

Per a fer constar que aquest Plec de prescripcions tècniques particulars ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern del Consell Comarcal de la Noguera en sessió ordinària de data 5 de març de 2026.

La secretària

