PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP)

Servei d'Atenció Personal i Ajuda a la Llar

TRAMITACIÓ ORDINÀRIA. PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT.

Nº Contracte	**015_P2500177**	Import: **452.876.421,47€**
Descripció	Contracte dels serveis d'Atenció Personal i Ajuda a la Llar, compresos dins dels serveis d'atenció domiciliària dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible.	

Barcelona

Índex de continguts

CLÀUSULA 1. OBJECTE 6

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS 7

2.1. DEFINICIÓ 7
2.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI 9
2.3. OBJECTIUS 9
2.4. DEFINICIONS 10
2.5. PERSONES DESTINATÀRIES O USUÀRIES DEL SAD 10

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA 11

3.1. MODALITATS DE PRESCRIPCIÓ 11
3.1.1 Modalitat de suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (SAD - LAPAD) 13
3.1.2 Modalitat de suport socioeducatiu 14
3.1.3 Modalitat de suport a persones en situació temporal de risc, fragilitat o vulnerabilitat (SAD – Per necessitats temporals) 15
3.2. NIVELL D'AUTOSUFICIÈNCIA 16
3.3. MODALITAT DE SEGUIMENT DEL CAS 16
3.3.1 Seguiment directe 17
3.3.2 Seguiment indirecte 18
3.4. TIPOLOGIA DE LES TASQUES A REALITZAR 19
3.4.1 Tasques d'atenció personal 19
3.4.2 Tasques d'ajuda a la llar 24
3.4.3 Tasques en relació a l'autonomia funcional de la persona 27
3.4.4 Franges horàries segons les tasques prescrites. 28
3.4.5 Tasques excloses del SAD 29
3.5. INTENSITAT DEL SERVEI 30
3.5.1 SAD LAPAD 31
3.5.2 SAD Socioeducatiu 31
3.5.3 SAD per necessitats temporals. 31
3.6. MODALITAT D'HORARIS DEL SERVEI 31
3.7. DURADA DEL SERVEI 33
3.7.1 Criteris de fixació de la temporalitat 33
3.8. MODALITATS D'ACTIVACIÓ DEL SERVEI 33
3.8.1 Modalitat d'activació sense data fixa 34
3.8.2 Modalitat d'activació amb data fixa 34
3.8.3 Retards d'activació del servei no deguts a la proveïdora 35
3.9. MODALITATS DE PRESTACIÓ 35

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI. FASES. 36

4.1. FASE 1: ACCÉS AL SERVEI 36
4.1.1 Prescripció del servei 37
4.1.2 Comunicació de la prescripció a l'adjudicatària 38
4.2. FASE 2: ALTA DEL SERVEI 38
4.2.1 Trucada inicial 38
4.2.2 Programació i assignació del personal d'atenció directa/equip de SAD 39

4.2.3 Validació de la proposta de concreció del servei de l'adjudicatària i comunicació a la persona usuària. *40*
4.2.4 Presentació i Pacte de Prestació amb la persona usuària *41*
4.2.5 Inici efectiu del servei i trucada de validació. *44*
4.3. Fase 3. Servei en curs. 44
4.3.1 Interrupcions temporals i anul·lacions del servei *45*
4.3.2 Comunicacions de l'adjudicatària a la persona usuària. *48*
4.3.3 Modificacions del servei. *49*
4.3.4 Situacions especials de domicili i desplaçaments de la persona usuària *50*
4.3.5 Alteracions del servei degudes a situacions de risc per la persona usuària *51*
4.3.6 Alteracions del servei degut a vaga *52*
4.3.7 Privacitat de les persones usuàries i normativa interna de regals *52*
4.3.8 Cessió de claus *53*
4.3.9 Gestions econòmiques *53*
4.4. Fase 4. Baixa del servei 54
4.5. Atenció a les necessitats especials i l'alta complexitat 55
4.5.1 Casos amb necessitats especials *55*
4.5.2 Casos d'alta complexitat. *56*
4.6. Seguiment i coordinació del servei. 58
4.6.1 Seguiment de casos *58*
4.6.2 Coordinació de casos *58*
4.7. Coordinació amb altres serveis domiciliaris 60
4.8. Abordatge de les situacions de desacord en la prestació del servei 61
4.8.1 Coordinació territorial de servei *62*
4.9. Protocols d'actuació 62
4.9.1 Protocols d'actuació facilitats pel DASDPG *62*
4.9.2 Protocols d'actuació facilitats per l'adjudicatària *63*

CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI *SAD DE PROXIMITAT* 64

5.1. Definició dels equips 67
5.2. Elements organitzatius del SAD de proximitat 67
5.3. Equip de treball de SAD de proximitat 69
5.3.1 Dinàmica de funcionament de l'equip *70*
5.3.2 El rol de la coordinació tècnica en relació a l'equip de SAD de proximitat *71*
5.3.3 Díptic de l'equip de SAD de proximitat *72*
5.4. Desplegament del SAD de proximitat en el termini de vigència del contracte 73
5.5. Metodologia del desplegament del SAD de proximitat 75
5.6. Transició de model en casos vulnerables i/o complexos. 76

CLÀUSULA 6. ATENCIÓ INTEGRADA SOCIAL-SANITARIA 77

6.1. Atenció Integrada Social i Sanitària del SAD de proximitat 78
6.2. Projecte ADMIT 80

CLÀUSULA 7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE 82

7.1. Reunions de seguiment del contracte 83
7.2. Transmissió d'informació: informes, indicadors i memòries del servei 84
7.2.1 Informe d'assoliment dels criteris automàtics i criteris judici de valor *84*
7.2.2 Informe d'altres aspectes que es gestionen amb sistema propi *85*
7.2.3 Informe sobre RRHH del SAD *86*

7.2.4 Pla de formació *86*
7.2.5 Memòria anual *87*

CLÀUSULA 8. CONTROL DE QUALITAT I QUEIXES **89**

8.1. PLA DE QUALITAT 90
8.2. COMPROVACIONS MATERIALS DE LA GESTIÓ I PRESTACIÓ DEL SERVEI 91
8.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) 92
8.4. INCOMPLIMENTS INDIVIDUALITZATS SUBJECTES A MULTES 94
8.5. QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS 94
8.5.1 Canals de recepció de queixes *94*
8.5.2 Procediment de recepció i tractament de les queixes i reclamacions *95*
8.5.3 TIPOLOGIA DE QUEIXES 96
EN EL TRANSCURS DEL CONTRACTE, ES PODRAN MODIFICAR LES TIPOLOGIES DE QUEIXA. 96
8.5.4 RESOLUCIÓ I RESPOSTA A LES QUEIXES 96
8.6 ENQUESTA DE SATISFACCIÓ 97

CLÀUSULA 9. FACTURACIÓ DEL SERVEI **97**

CLÀUSULA 10. RECURSOS HUMANS **98**

10.1 OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL 98
10.2 PERSONAL NECESSARI 100
10.2.1 Treballadors/es d'atenció personal *101*
10.2.2 Auxiliars de neteja *101*
10.2.3 Integradors/es socials *101*
10.2.4 Coordinació tècnica *102*
10.2.5 Coordinació de gestió *104*
10.2.6 Personal de suport *105*
10.3 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS 109
10.4 PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS 111
10.5 UNIFORMITAT 112
10.6 IDENTIFICACIÓ 112
10.7 FORMACIÓ DEL PERSONAL 113

CLÀUSULA 11. MITJANS MATERIALS, BENS, ESPAIS I RECURSOS INFORMÀTICS **115**

11.1 LOCAL 115
11.1.1 Local per a la modalitat de SAD de proximitat *116*
11.2 TELÈFON GRATUÏT D'ATENCIÓ A LES PERSONES USUÀRIES 116
11.3 SISTEMES D'INFORMACIÓ SAD 119
11.3.1 SAD-BCN *119*
11.3.1 GESAD-eDOMUS *119*
11.3.2 APP Barcelona social *121*
11.4 SISTEMA DE CONTROL DE PRESÈNCIA DEL TREBALLADOR/A 121
11.5 DISPOSITIUS MÒBILS 122
11.6 TAULETES O PC PORTÀTILS 122

CLÀUSULA 12. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS **123**

12.1 PROPIETAT DE LA INFORMACIÓ 123
12.2 CONDICIONS GENERALS DE SEGURETAT 124
12.2.1 Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu *124*
12.2.2 Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat *124*

12.2.3 Responsable de seguretat *125*
12.2.4 Delegat de Protecció de Dades *125*
12.2.5 Confidencialitat *126*
12.2.6 Programari i metodologia de desenvolupament *126*
12.2.7 Propietat intel·lectual *127*
12.2.8 Auditoria *127*
12.2.9 Gestió d'incidents de seguretat *128*
12.3 CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE SEGURETAT 129
12.3.1 Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris *129*
12.3.2 Autorització dels usuaris als sistemes d'informació de l'adjudicatària i al municipal *129*
12.3.3 Signatura electrònica *131*
12.3.4 Certificats *131*
12.3.5 Inventari d'actius *131*
12.3.6 Protecció dels suports informàtics *131*
12.3.7 Protecció de la informació *132*
12.3.8 Configuració de seguretat *133*
12.3.9 Manteniment *133*
12.3.10 Antimalware *134*
12.3.11 Ús de dispositius mòbils no corporatius *134*
12.3.12 Control d'accés *135*
12.3.13 Protecció de claus criptogràfiques *136*
12.3.14 Protecció dels serveis *136*
12.4 GESTIÓ D'EXCEPCIONS 136

CLÀUSULA 13. TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU 136

13.1 TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ ADMINISTRATIVA A L'OFICINA 137
13.1.1 Criteris d'arxiu i gestió documental *137*
13.2 TRANSFERÈNCIES A L'ARXIU 138
13.3 ELIMINACIÓ DE DOCUMENTACIÓ 139
13.4 CONDICIONS AMBIENTALS I DE CLIMA 139
13.5 CONSULTA I PRÉSTEC 139
13.6 COSTOS ECONÒMICS DEL TRACTAMENT, CONSERVACIÓ, TRASLLAT AL CENTRES D'ARXIU MUNICIPALS I ELIMINACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ. 139
13.7 FINALITZACIÓ DELS SERVEIS, DISSOLUCIÓ O CANVI D'ESTATUTS I CANVIS EN LA RELACIÓ CONTRACTUAL DELS SERVEIS 140

CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT 140

CLÀUSULA 15. PREUS PÚBLICS 141

CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE 141

CLÀUSULA 17. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ 141

ANNEX 1. LLISTAT D'ACRÒNIMS I DEFINICIONS 143

ANNEX 2. MATRIU SSM-CAT ADULTS 144

ANNEX 3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) 147

ANNEX 4. DADES DE SERVEI I INCIDÈNCIA 2021 – 2025 155

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ PERSONAL I AJUDA A LA LLAR, COMPRÈS DINS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD) DELS SERVEIS SOCIALS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

CLÀUSULA 1. OBJECTE

L'atenció domiciliaria és l'atenció social que es presta a una persona en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de millorar el seu nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia, facilitant que es pugui mantenir en el seu entorn habitual, si és la seva voluntat.

Els serveis d'atenció domiciliària, en les seves diverses modalitats, formen part de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya que, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, es regula mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre.

El present contracte de serveis té per objecte la gestió del Servei d'Assistència Domiciliària, en les seves dues tipologies de servei: l'atenció personal, suport social i familiar i relació amb l'entorn, per una banda (en endavant, atenció personal) i, per l'altra, l'ajuda a la llar com a servei complementari. La definició del servei en el seu conjunt l'anomenarem *Servei d'Atenció Domiciliaria*, d'ara en endavant SAD. L'adjudicatària té l'obligació de prestar el SAD prescrit, garantint la qualitat de l'atenció a les persones ateses i el seu entorn familiar, i segons l'establert en aquest Plec i en l'Acord Parcial del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, amb codi 79001525011999.

L'enfocament del present Plec estableix un règim normatiu i de procediments orientats a ajustar i equilibrar la relació entre la prestació d'un servei de qualitat amb la participació de les persones ateses en els elements que configuren el seu servei; i la necessitat d'una millora de la qualitat de l'ocupació, a partir de models organitzatius que permetin incrementar les jornades laborals i adoptar mesures que facilitin la conciliació.

Així mateix, és imprescindible la proporcionalitat en l'adopció de mesures i activitats per a la seguretat i la prevenció de riscos laborals del personal en la prestació de serveis.

La prestació de serveis des de la proximitat i amb la complicitat de l'entorn comunitari en l'atenció a les persones en situació de dependència són elements essencials per tal d'assolir l'objectiu de que puguin mantenir-se en el seu entorn habitual. En aquest sentit, la prestació de serveis haurà d'incorporar la perspectiva comunitària, a partir del coneixement i la participació en la realitat social de l'àmbit territorial de prestació de serveis, i de l'actuació com a agent facilitador de la vinculació de les persones ateses amb el seu entorn.

Aquesta perspectiva ha de permetre donar visibilitat als i les professionals que presten el servei, donant el valor i reconeixement que mereix la seva tasca.

Així mateix, atesa la feminització i racialització del sector de les cures, l'adjudicatària haurà d'incorporar una perspectiva de gènere interseccional en la seva actuació, atenent a les diferents realitats del seu personal, així com de les persones ateses.

Finalment, és fonamental que l'adjudicatària garanteixi la comunicació entre totes les parts implicades en la recepció, prescripció i prestació del servei, que faciliti la participació dels diferents actors en la consecució de l'objecte del present contracte i que minimitzi els efectes negatius dels canvis de professionals, d'horaris o d'incidències tant habituals per la naturalesa d'aquest servei. La comunicació efectiva amb les persones ateses i/o el seu entorn familiar en tot el relacionat amb el seu servei és imprescindible per a garantir la qualitat del servei. Així mateix, mentre no es disposi de la tecnologia i sistemes d'informació integrats de comunicació entre els diferents agents, que permeti un seguiment i observació efectius en la consecució dels objectius establerts en aquest plec, es fa necessari intensificar i cuidar la comunicació entre les adjudicatàries i les persones usuàries i/o el seu entorn de cura i viceversa, com un element essencial del servei.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS I DESTINATARIS

2.1. Definició

La cartera de serveis socials defineix el SAD com un 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, 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 la resta de serveis domiciliaris i en la pròpia 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.

El SAD s'adreça a persones i/o famílies residents a la ciutat de Barcelona, les necessitats de les quals han estat valorades professionalment i han quedat reflectides en la prescripció professional realitzada des dels Serveis Socials Bàsics de l'IMSS i des d'altres serveis que aquest determini.

L'IMSS disposa de diferents Centres de Serveis Socials (CSS), Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP), Servei de Suport a la Dependència (SSD), i altres equips d'atenció social bàsica, que atenen a persones i famílies susceptibles a ser ateses pel SAD. En el present document els anomenem Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) de forma genèrica i per simplificar, encara que no tots són serveis socials bàsics. En qualsevol cas, tots són responsables de la prescripció del SAD i del seguiment de casos en funció de la modalitat de seguiment (directe o indirecte), sempre que els sistemes d'informació estiguin preparats per poder fer les prescripcions o procediments similars. Els EBAS han de disposar de la informació necessària sobre els serveis que es presten

en domicilis del seu territori, per tal de planificar la intervenció social adient amb les persones usuàries del SAD.

L'IMSS podrà determinar en qualsevol moment els serveis que poden prescriure el SAD i en quines circumstàncies. A banda dels EBAS, a data d'avui també prescriuen el SAD els i les treballadores socials dels Hospitals d'Atenció Intermèdia que formen part del projecte ADMIT (CLÀUSULA 6 del present plec).

El Departament d'Atenció Social Domiciliària per a persones grans (d'aquí en endavant DASDPG) de l'IMSS exerceix el control d'activitat i despesa de les adjudicatàries. En el marc de la seva actuació, defineix la normativa interna, els procediments i protocols aplicables a la prestació del servei.

El servei principal del SAD és l'atenció personal i, d'acord amb les necessitats de les persones i en determinats casos, de forma complementària, pot proporcionar el servei de neteja de la llar.

Aquest contracte s'emmarca en diferents estratègies que ha aprovat l'Ajuntament de Barcelona amb la voluntat d'oferir una millor atenció a la ciutadania. En aquest sentit destaquem tres estratègies vigents amb relació directa amb els serveis d'atenció a domicili:

- ***L'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials de Barcelona 2017 – 2027***. En la seva Línia 3: Enfortir i articular els serveis i les xarxes relacionals i comunitàries de suport facilitadores de l'apoderament personal i col·lectiu s'inclouen els objectius: 3.4. Donar una dimensió comunitària al conjunt de serveis d'atenció a les persones per avançar en la construcció d'un sistema comunitari de polítiques socials i 3.5. Facilitar les condicions de permanència al domicili i als barris de les persones fràgils o en situacions de risc social, amb els suports logístics, professionals i socials necessaris, i afavorir la vida independent de les persones amb discapacitat/diversitat funcional
- L'***Estratègia sobre canvi demogràfic i envelliment: una ciutat per a tots els cicles de vida (2018- 2030)*** inclou mesures a mig i llarg termini defensant el dret a la ciutat per a totes les edats i dedica l'eix 1 precisament al dret a la ciutat al llarg de la vida i es planteja una línia d'accions orientades a donar suport a la permanència voluntària de les persones grans a la pròpia llar (línia 1.3) on s'inclou l'atenció domiciliària i altres serveis de proximitat.
- L'***Estratègia municipal contra la soledat 2020 – 2030*** incorpora una línia destinada a desplegar recursos i serveis per prevenir, detectar i atendre les situacions de soledat i es fixen objectius relacionats amb els serveis d'acompanyament i seguiment de persones en situació de soledat que tenen relació directa amb els serveis d'atenció domiciliària.
- ***Mesura de Govern de Cures Barcelona cap al dret a la cura 2025 – 2030*** inclou en tres dels seus quatre eixos, mesures per millorar l'atenció a la persona a través d'uns servei més personalitzat, avançant en projectes d'atenció social i sanitària (eix 1), així com fomentant el talent per a la professionalització del sector (eix 2) i ampliant la difusió i consolidar els serveis de suport emocional i psicològic en línia per persones cuidadores i treballadores de la llar i les cures (eix 3).

2.2. Principis bàsics del servei

Com a servei centrat en la persona, el SAD de l'IMSS es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili, i la **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**. Es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'**equitat** en el tracte a les persones ateses.
- La **participació**. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La coresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn, amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccionals és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, i la **continuïtat 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**, la densitat de persones usuàries que hi ha a la ciutat i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei.
- 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.

2.3. Objectius

Els objectius específics del servei són:

- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual amb la màxima qualitat de vida i el màxim de temps possible, si és la seva voluntat.
- Donar suport a les persones cuidadores en l'atenció als seus familiars a càrrec en situació de dependència i/o fragilitat.

- Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i el manteniment de l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per al manteniment de les activitats pròpies de la vida diària i per a la integració en l'entorn habitual, estimulant l'adquisició de competències personals i familiars.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents.
- Donar suport a l'organització familiar, complementant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres.
- Ser un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat i evitant la duplicitat de les actuacions al llarg del procés d'atenció.

2.4. Definicions

Als efectes d'aquest plec:

- S'entén per persona destinatària o usuària la que rep directament algun dels serveis previstos en aquest plec. Tots dos termes s'usen indistintament.
- S'entén per persona beneficiària la que està relacionada amb la persona destinatària o usuària i que, tot i no rebre directament els serveis que preveu aquest plec, es beneficia dels efectes positius de l'atenció que es dona a la persona destinatària o usuària com a suport a la seva tasca de cura. Tot i no ser receptora directa del servei, els deures i normes del servei són d'aplicació a les persones beneficiàries.
- S'entén per servei prescriptor l'equip, professional o servei que fa la proposta inicial del servei, que inclou en tot cas, el pla de treball inicial.

2.5. Persones destinatàries o usuàries del SAD

Són persones destinatàries del SAD:

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

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

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

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

iii. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè es 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 Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) o altres).

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

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

El SAD es defineix en funció de la combinació dels següents eixos que donen lloc a la identificació de la tipologia de servei i, també, dins aquesta, a les seves característiques bàsiques:

3.1. Modalitats de prescripció

La prescripció de SAD ve determinat per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen tres modalitats, una de les quals es subdivideix en dues submodalitats.

1. SAD LAPAD: és la modalitat que s'adreça a les persones en aplicació de la LAPAD. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el PIA validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi sens perjudici de que es pugui tractar de persones amb necessitats especials d'atenció o d'alta complexitat, d'acord amb la CLÀUSULA 4.5 d'aquest plec.

   És necessària l'acceptació del servei per part de la persona o les persones destinatàries del mateix, o dels seus familiars i/o entorn de cura quan la persona destinatària del servei pateixi algun tipus de deteriorament cognitiu, o altres situacions que limitin la seva capacitat per prendre decisions. Quan la persona atesa no disposi d'entorn familiar i/o entorn de cura, es procedirà segons l'establert per l'EBAS referent del cas.

2. SAD SOCIOEDUCATIU: és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. Aquesta tipologia s'adreça a dos perfils diferents de població, per la qual cosa es distingiran dues subtipologies. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des dels EBAS de l'IMSS i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.

   a. SAD Socioeducatiu - Adults: aquesta modalitat està adreçada a persones majors de 18 anys en situació de risc social degudes a situacions derivades d'alguna malaltia o trastorn o bé a causa d'una situació crítica en la convivència, les relacions familiars o socials. Degut a aquesta situació de risc social requereixen suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.

   b. SAD Socioeducatiu – Infància i família: aquesta modalitat de servei està orientada a donar atenció a famílies amb filles i fills menors de 18 anys que es troben en una situació de vulnerabilitat que impliqui dificultats pel desenvolupament de les funcions parentals o en situacions de risc d'infància, tal com està definit en la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència, i que es trobin en processos d'intervenció social en els EBAS. El servei s'orienta a la recuperació o adquisició d'habilitats parentals i a donar suport a l'organització familiar per estimular la seva autonomia tant individual com familiar.

   En el procés de prescripció d'aquesta modalitat de SAD, és necessària l'acceptació del servei per part de les persones destinatàries, tot i que puguin presentar certes resistències. Quan la persona destinatària sigui menor d'edat, seran els tutors i/o guardadors els que hauran d'acceptar el servei. D'altra banda, cal valorar la capacitat dels destinataris per adquirir les habilitats socials objecte del servei. En cas contrari, caldrà prescriure el servei com a SAD per atendre necessitats temporals.

3. SAD PER ATENDRE NECESSITATS TEMPORALS: és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de vulnerabilitat i/o fragilitat que requereixen una atenció determinada per una temporalitat específica, per la provisionalitat de la necessitat, o bé pel procés de reconeixement de drets per l'accés a altres prestacions i/o modalitats d'aquest servei. L'atenció estarà orientada al suport en la realització de les Activitats Bàsiques i/o Instrumentals de la Vida Diària (ABVD/AIVD), així com en l'acompanyament puntual i/o de forma continuada en l'assistència a visites mèdiques i/o la realització de gestions, quan no hi hagi altres recursos formals i/o informals disponibles per a la cobertura de la necessitat.

   És necessària l'acceptació del servei per part de la persona o les persones destinatàries del mateix, o dels seus familiars i/o entorn de cura quan la persona destinatària del servei pateixi algun tipus de deteriorament cognitiu, o altres situacions que limitin la seva capacitat per prendre decisions. Quan la persona atesa

no disposi d'entorn familiar i/o entorn de cura, es procedirà segons l'establert per l'EBAS referent del cas.

Són serveis que compleixen una doble funció: l'assistencial per cobrir aquells aspectes que les persones no poden assumir de forma autònoma o amb el suport de la seva xarxa social i familiar i, també, preventiva ja que, a partir de la identificació de riscos es proposa un servei que eviti el deteriorament i, en el seu cas, també permeti la detecció d'altres riscos en l'àmbit domèstic que puguin afectar la persona.

S'estableix una durada estàndard de fins a 6 mesos, que podrà ser ampliable a 12 mesos si l'avaluació de necessitats per part dels i les professionals dels EBAS així ho determina i s'autoritza expressament.

També seran considerats SAD Temporal els serveis de SAD integrats social i sanitaris prescrits des dels serveis sanitaris que des del DASDPG es determinin durant la vigència d'aquest contracte.

En el moment d'elaboració del present plec, s'està prestant una modalitat de servei temporal adreçada a l'atenció de persones provinents d'un Hospital d'Atenció Intermèdia, anomenada SAD HAI, amb l'objectiu de mantenir persones amb complexitat sanitària i social en el seu domicili, amb bona qualitat de vida, com més temps possible, evitant ingressos innecessaris en hospitals. Es defineixen les particularitats d'aquesta modalitat a la CLÀUSULA 6.2 d'aquest plec.

D'acord amb la CLÀUSULA 6 del present plec, el DASDPG podrà requerir a l'adjudicatària la seva participació en els projectes d'atenció integrada social i sanitària que es puguin desenvolupar durant el transcurs del contracte, que podran implicar la implementació de noves tipologies de servei, seguint protocols d'actuació que impliquin la participació de l'adjudicatària en taules o reunions de coordinació, però que no podran modificar substancialment les condicions de prestació establertes en el present plec. El tractament d'aquests serveis serà el mateix que per a la resta de tipologies en aquest plec, podent incorporar altres serveis prescriptors.

D'acord amb la CLÀUSULA 4.5 d'aquest plec es poden atendre persones que poden ser considerades persones amb necessitats especials d'atenció o d'alta complexitat en qualsevol d'aquestes tres modalitats de SAD.

A continuació es descriuen segons els elements que les defineixen, en concret: el perfil dels destinataris, els objectius principals del servei, la planificació de l'atenció, la durada del servei, la tipologia de tasques a desenvolupar i el tipus de seguiment del cas.

3.1.1 Modalitat de suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (SAD - LAPAD)

Elements	Descripció

Perfil persones destinatàries	Persones que, en relació al que estableix la LAPAD, estan en una de les situacions següents: — Tenen reconegut el grau de dependència i la resolució del Programa Individual d'Atenció (PIA) aprovada, o bé — Tenen reconegut el grau de dependència i es troben en el procés d'elaboració i/o aprovació del PIA.
Objectius principals	— Donar suport a les activitats de la vida diària, bàsiques i instrumentals. — Contenir situacions per evitar el deteriorament. — Introduir i/o modificar hàbits i comportaments. — Contribuir a la recuperació de l'autonomia a la llar. — Facilitar la integració en l'entorn i promoure l'establiment i/o manteniment dels vincles entre la persona i el seu entorn proper. — Seguiment de la situació social i sanitària de la persona atesa. — Detecció de noves necessitats i/o situacions de risc i de seguiment de les necessitats identificades.
Planificació de l'atenció	Els EBAS defineixen els objectius del pla de treball generals i l'adjudicatària establirà els objectius específics. Els objectius específics han de ser avaluables en els seguiments periòdics.
Durada del servei	Indeterminada.
Tipologia de tasques	Obligatòries: — Tasques de servei d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària. — Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: — Tasques socioeducatives — Ajuda a la llar, complementària a les altres tasques
Tipus de seguiment	Majoritàriament es farà un *seguiment indirecte*. En casos excepcionals, derivats del grau de risc social, el/la professional de referència dels EBAS proposarà el *seguiment directe*.

3.1.2 Modalitat de suport socioeducatiu

Elements	**Descripció**
Perfil persones destinatàries	Persones i/o famílies en situació de risc social deguda a condicions derivades d'alguna malalties o trastorns o bé a causa d'una situació crítica en la convivència, les relacions familiars i/o socials que requereixen de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura i autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i que tenen capacitat d'aprenentatge i d'assoliment dels objectius de treball. Més concretament: — Persones amb mancances o dificultats greus per desenvolupar les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixes, dels familiars al seu càrrec i/o de mantenir i/o gestionar correctament la llar. — Famílies amb infants i adolescents en situació de vulnerabilitat social derivada de les dificultats per desenvolupar les funcions parentals o en situació de risc d'infància, tal com es defineix a la Llei 14/2010; que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals i tenen dificultats per atendre les necessitats bàsiques de cura i educatives dels seus fills.
Objectiu principal	— Facilitar i promoure l'adquisició d'hàbits i habilitats per a l'autocura. — Donar suport i promoure l'adquisició d'hàbits i habilitats per a la gestió de l'entorn, a nivell domèstic i/o burocràtic.

	— Facilitar el desenvolupament de la cura dels infants i adolescents adequat a la seva edat i necessitats. — Oferir orientació i suport en el en el procés de criança i en les capacitats parentals. — Donar suport a una convivència positiva, tant en la unitat familiar i/o de convivència com en l'entorn comunitari, — Promoure l'establiment i/o manteniment de vincles entre la persona i/o la família i el seu entorn. — Detecció de noves necessitats i/o situacions de risc i de seguiment de les necessitats identificades.
Planificació de l'atenció	El referent de l'EBAS estableix, juntament amb la persona i/o família, el pla de treball socioeducatiu amb objectius generals i específics que han d'estar acotats en el temps.
Durada	Temporal: màxim 6 mesos (prorrogables 6 mesos més). Concessió d'una pròrroga: s'ha de reavaluar la situació constatar i acreditar que la situació per la que es va iniciar el servei no ha desaparegut i obtenir l'autorització de la direcció dels EBAS o de qui es determini.
Tipologia de servei	Obligatòries: — Tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. — Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: — Altres tasques d'atenció personal de suport. — Ajuda a la llar, complementària a les altres tasques.
Tipus de seguiment	Seguiment *directe* i avaluació contínua per part del/de la professional de referència dels EBAS.

3.1.3 Modalitat de suport a persones en situació temporal de risc, fragilitat o vulnerabilitat (SAD – Per necessitats temporals)

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Persones que es troben en una situació que els afecta a la seva autonomia funcional de forma no permanent i que no tenen un grau de dependència reconegut; o bé en una situació de risc o fragilitat derivada d'altres aspectes de la seva vida (relacions familiars, etc.). En els casos que hi ha una afectació a la seva autonomia pot venir derivada d'un procés d'hospitalització amb alta al domicili, d'un accident o malaltia que no requereix hospitalització. Els casos de risc o vulnerabilitat poden estar motivats per situacions de sospita de maltractament en persones adultes i grans. En tot cas, són situacions que es caracteritzen per ser: — De risc o de vulnerabilitat temporal, que requereix una actuació urgent. — De caràcter preventiu, en les que una intervenció temporal pot evitar el deteriorament.
Objectius principals	— Oferir suport davant una situació de risc. — Donar suport en situació temporal de vulnerabilitat. — Donar suport a les activitats de la vida diària. — Facilitar la integració en l'entorn i promoure l'establiment i/o manteniment dels vincles entre la persona i el seu entorn proper. — Seguiment de la situació social i sanitària de la persona atesa.
Planificació de l'atenció	Els EBAS defineixen els objectius generals i específics del pla de treball, acotats en el temps.

Durada	Temporal: màxim 6 mesos (prorrogables 6 mesos més). Concessió d'una pròrroga: s'ha de reavaluar la situació constatar i acreditar que la situació de risc no ha desaparegut i obtenir l'autorització de la direcció dels EBAS o de qui es determini.
Tipologia de servei	Obligatòries: — Tasques de servei d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària. — Tasques preventives en quant a la detecció de situacions de risc. Opcionals: — Tasques socioeducatives — Ajuda a la llar, complementària a les altres tasques
Tipus de seguiment	Majoritàriament es farà un *seguiment directe* segons criteri del referent dels EBAS. Seguiment del cas i avaluació periòdica (3 mesos) orientada a canviar de modalitat o finalitzar el servei.

3.2. Nivell d'autosuficiència

L'autosuficiència es defineix com "la capacitat per aconseguir un nivell de funcionament acceptable en els dominis essencials de la vida quotidiana o, si és necessari, accedir al suport pertinent quan el nivell de funcionament es preveu que pugui disminuir".

S'estableix l'eina de cribratge Self Suficient Matrix (SSM-CAT) com a eina de mesura de l'autosuficiència.

L'eina s'utilitzarà també per l'actualització i el seguiment de les situacions de les persones i serà un instrument per detectar noves necessitats i desajustos en el tipus de seguiment de les persones ateses.

Serà el perfil de coordinació tècnica qui farà la valoració de la persona usuària amb aquest instrument, que s'administrarà en les visites d'alta i de seguiment, de forma anual.

El DASDPG establirà en quin sistema d'informació ha de quedar registrat el resultat de la valoració amb l'eina SSM-CAT.

S'adjunta la matriu de l'SSM-CAT Adults a l'ANNEX 2 d'aquest plec.

3.3. Modalitat de seguiment del cas

Aquest element fa referència a la designació del/ servei responsable de la realització del pla de treball i del seguiment del cas. El pla de treball inicial estarà sempre determinat pel servei prescriptor i es basarà en els objectius principals del cas.

En la prescripció del servei d'atenció a domicili el/la professional de l'EBAS que prescriu determina la modalitat de seguiment, directe o indirecte, en funció de la seva complexitat, de la intensitat necessària de seguiment i dels i les professionals i rols que han d'intervenir des de cada servei.

En aquest apartat es defineixen les situacions que donen lloc a cada tipus de seguiment i les obligacions de cadascuna de les parts en funció de la modalitat de seguiment del cas.

3.3.1 Seguiment directe

Els casos de seguiment directe són aquells en que, independentment de la seva modalitat, es doni una de les següents circumstàncies:

- Identificació de situació de risc per part del servei prescriptor i/o l'adjudicatària.
- Identificació de casos d'alta complexitat.

Els serveis de la modalitat SAD – SOCIOEDUCATIU seran sempre de seguiment directe.

El referent del cas de l'EBAS, podrà determinar el seguiment directe en altres casos en que es valori la necessitat, segons criteri tècnic del o de la professional.

El referent del cas de l'EBAS és responsable de:

- Definir els objectius generals i específics; establir la intensitat del servei, la distribució de les hores de servei prescrites (sense concreció d'horaris) i el pla de treball per a la persona usuària.
- Assistir a la visita de presentació del servei.
- Realitzar el seguiment social de la situació.
- Proposar el canvi a modalitat de seguiment indirecte si la situació de risc disminueix o desapareix.
- Proposar la finalització del servei.

L'adjudicatària és responsable de:

- Conèixer el pla de treball dissenyat pel referent dels EBAS per a la persona usuària.
- Conèixer l'evolució del cas i detectar noves necessitats a partir de la informació que aportin els i les professionals d'atenció personal i/o es registrin a les aplicacions mòbils durant el desenvolupament del servei.
- Administrar anualment l'eina SSM-CAT per avaluar la situació de les persones ateses; que es podrà complementar amb l'administració d'altres escales i eines de valoració per a l'avaluació d'aspectes específics.
- Resoldre els problemes i les incidències del servei que es plantegin.
- Acompanyar el procés de canvi quan sigui necessari un canvi de professional d'atenció directa assignat al servei. Es podrà acordar la realització d'una visita a domicili amb el referent de l'EBAS per presentar al nou o a la nova professional. L'EBAS podrà autoritzar la realització d'aquesta visita per part de l'adjudicatària, en els casos en que es valori convenient, a criteri tècnic.
- Mantenir informat al referent de l'EBAS de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.

- Activar els recursos necessaris, també en casos d'incidències greus, que garanteixin la prestació del servei amb les garanties pertinents, en el procés d'adopció de mesures provisionals i/o definitives per part de l'EBAS referent.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als i a les professionals d'atenció personal i ajuda a la llar (equips de SAD) que atenen el cas per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball, i la personalització del servei.
- Elaborar un informe trimestral de l'evolució de la situació del servei. Aquest informe es realitza a partir de la coordinació amb els/les professionals d'atenció directa, sense que sigui necessària una visita domiciliària. L'informe seguirà el model proporcionat pel DASDPG i s'haurà de lliurar al o a la professional referent i posar-lo a disposició dels i les professionals en l'aplicatiu de gestió d'expedients que es determini.
- Proposar i argumentar el canvi a modalitat de seguiment indirecte, quan es valori tècnicament la seva conveniència.

3.3.2 Seguiment indirecte

Els casos de seguiment indirecte són els que corresponen a:

- Persones i/o famílies de les modalitat SAD–LAPAD i SAD–Socioeducatiu Adults que no presenten una situació de risc.
- Persones i/o famílies que no tenen assignat un referent del servei prescriptor.

El referent del cas de l'EBAS és responsable de:

- Definir els objectius generals i el pla de treball inicial per a la persona usuària.

El DASDPG és responsable de:

- Gestionar les queixes que es puguin formular per les persones usuàries del servei.

L'adjudicatària és responsable de complir les funcions següents:

- Realitzar el seguiment social de la situació que inclou la valoració global de la situació i l'enfocament comunitari que permeti el foment de la vinculació de la persona usuària i del seu entorn amb el servei i amb la comunitat.
- Alertar a l'EBAS en cas que es produeixin situacions de risc o que requereixin d'un canvi de modalitat de seguiment del servei.
- Informar a l'EBAS, a nivell preventiu, de situacions que presentin indicadors d'elements que poden esdevenir en una situació de risc, en el futur.
- Elaborar un informe anual que ha d'estar disponible per als i les professionals i gestors del DASDPG a través de l'aplicació que es determini
- Valorar i proposar canvis en el servei per atendre les necessitats de la persona usuària sempre de mutu acord amb aquesta, com la intensitat, franges horàries, tasques etc.
- Coordinar-se periòdicament – i sempre que sorgeixin necessitats puntuals – amb els referents dels EBAS.

- Administrar anualment l'eina SSM-CAT per avaluar la situació de les persones ateses; que es podrà complementar amb l'administració d'altres escales i eines de valoració per a l'avaluació d'aspectes específics.
- Resoldre problemes i/o incidències relacionats amb el seguiment del cas.
- Mantenir actualitzada l'aplicació informàtica amb els registres dels informes anuals de la visita de seguiment i els corresponents a les trucades de seguiment que s'hagin realitzat.
- Activar els recursos necessaris, també en casos d'incidències greus, que garanteixin la prestació del servei amb les garanties pertinents, en el procés d'adopció de mesures provisionals i/o definitives per part de l'EBAS referent.
- Proposar i argumentar el canvi a modalitat de seguiment directe, quan es valori tècnicament la seva conveniència.

3.4. Tipologia de les tasques a realitzar

El servei d'atenció a domicili i les tasques que el conformen estan orientades a l'atenció de la persona destinatària o usuària del servei. En el cas que hi hagin persones beneficiàries (veure CLÀUSULA 2.4 del present plec), com poden ser les persones cuidadores, el suport estarà sempre relacionat amb la descàrrega de tasques relacionades amb l'atenció a la persona destinatària o usuària.

Les tasques a realitzar s'establiran en funció dels objectius específics a assolir i de les necessitats de les persones destinatàries.

Les tasques es categoritzen en tres grups:

- Tasques relacionades amb l'*atenció personal*: són les que compleixen amb la finalitat principal del SAD i poden ser prescrites com a servei únic. Poden ser:
    - Assistencials
    - Educatives i socialitzadores
    - Preventives d'observació i detecció
- Tasques relacionades amb l'*ajuda a la llar*, tenen caràcter complementari. Solament es poden prescriure en situacions determinades i sempre de manera conjunta amb les d'atenció personal.
- Tasques en relació a l'autonomia funcional de la persona.

3.4.1 Tasques d'atenció personal

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 d'atenció personal i pot tenir la col·laboració d'altres perfils professionals.

En els casos d'alta complexitat per situació de risc, el perfil d'integració social realitzarà preferentment l'atenció directa en el domicili sempre que sigui possible.

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

En aplicació de la perspectiva de gènere, quan les tasques relacionades amb la higiene i cura personal es realitzin a persones usuàries identificades amb el gènere femení i la persona ho sol·liciti, aquestes hauran de ser ateses per una professional del mateix gènere.

3.4.1.1 Tasques assistencials

- Higiene i 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.
  - Suport per accedir al bany o dutxa.
  - Suport per pentinar-se, rentar-se les dents, afaitar-se (solament amb afaitadora elèctrica), aplicació de cremes cosmètiques.
  - Suport en el canvi de roba (vestir-se i desvestir-se).
  - Suport en el canvi de bolquer.
  - Suport en el canvi de col·lector urinari extern.
- Alimentació. Aquesta tasca consisteix en donar suport a la persona per les següents activitats:
  - Preparació d'aliments.
  - Suport per a la ingesta d'aliments en els casos que siguin necessari.
- Mobilitzacions dintre de la llar:
  - Suport a aixecar-se i ficar-se al llit.
  - Suport a caminar i asseure's.
  - Realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona destinatària per col·laborar en la seva mobilització.
  - Altres ajudes de tipus físic-motriu.
  - Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.
- Cura de la salut i control de la medicació:
  - Supervisió i/o suport a l'administració per part de la persona usuària de la medicació d'acord amb la pauta establerta per professionals del sistema de salut.
  - Supervisió de l'autoadministració, per part de la persona usuària, de medicació en forma d'injectable.
  - Supervisió en l'autoadministració, per part de la persona usuària, de medicació per via tòpica, òtica o oftàlmica; i suport de manera excepcional si la persona no pot fer-ho per si sola i no hi ha cap familiar que ho pugui realitzar.
  - Supervisió del control del nivell de glicèmia autoadministrat per la persona usuària.
  - Supervisió en el canvi de la bossa de colostomia i/o la d'urostomia. Suport en el canvi i buidatge, quan no impliqui canvi de pegat.
  - Canvi d'apòsits estèrils per tal de supervisar les ulceres cutànies.
  - Aquelles altres tasques relacionades en la salut que s'incloguin en el conveni col·lectiu vigent.
- Cura de la casa:

- Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja, planxat, repàs i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar.
- Cura de la roba: rentat i ordre de la roba.
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària: es garantirà la retirada dels residus domèstics de les fraccions orgànica i de rebuig i les fraccions d'envasos i cartró vinculades a l'atenció de la persona i de la llar. S'exclourà la retirada de voluminosos o altres productes que requereixin ser dipositats al Punt Verd o similar.

— Activitats de comunicació i relació amb l'exterior:
  - Acompanyaments tant en el domicili com fora (passeig) donant suport a les relacions amb l'entorn familiar i/o social per evitar situacions d'aïllament social i de soledat no volguda.
    La tasca de passeig es pot veure limitada en casos d'alerta i/o emergència meteorològica previstos pel DASDPG, en compliment de les indicacions de les administracions competents en matèria de Protecció Civil per a situacions d'alerta i/o emergència climàtica o altres situacions adverses.
  - Acompanyament i motivació en processos de vinculació de la persona amb el seu entorn comunitari a partir del coneixement dels serveis, equipaments i recursos, així com de les accions grupals i comunitàries que es duen a terme en el territori de residència.
  - Acompanyament i suport en la realització d'activitats quotidianes fora de la llar de caràcter puntual: petites gestions i tràmits, seguiment de les visites mèdiques, petites compres; tràmits bancaris d'acord amb el protocol establerts.
  - Realitzar activitats d'estimulació cognitiva en general i, especialment, quan no es pugui dur a terme la tasca planificada que inclogui sortides del domicili.

— Realització per compte de la persona de petites compres o gestions que impliquin l'ús de diners d'acord amb el protocol establert. Quan la tasca de compra no es plantegi com a instrument per acompanyar en la socialització de la persona atesa, caldrà cercar alternatives com el suport en la compra per internet o el transport de la comanda per part de l'establiment on s'hagi realitzat, quan sigui possible.

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

— Suport a la persona cuidadora en les seves tasques de cura.

— Suport en el manteniment de condicions acceptables d'higiene i salubritat: aquestes tasques es realitzaran sempre que estiguin vinculades a les tasques específiques d'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.

3.4.1.2 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 dels infants, les persones grans i les persones amb dependència:
  - Assessorament i suport a 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 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.
  - Acompanyament per socialització: enfocat a promoure la integració i el benestar emocional de les persones usuàries, facilitant la seva participació en activitats comunitàries o socials; és una activitat orientada a prevenir l'aïllament social i/o la soledat no volguda.
- Autosuficiència en la gestió de la llar:
  - Suport per a l'aprenentatge en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència.
  - Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.
  - Suport en l'adquisició d'habilitats i estratègies per a l'administració de l'economia domèstica.
- Relació amb les administracions i organismes similars:
  - Suport en el procés d'aprenentatge per dur a terme les gestions bàsiques per a la vida independent: gestions administratives, mèdiques, etc.
- 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 alentir la seva dependència.

3.4.1.3 Tasques preventives d'observació i de detecció

Totes les actuacions dels i les professionals d'atenció directa, de les coordinacions tècniques i dels equips de suport han d'incloure la funció preventiva 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 és identificar situacions que requereixin la modificació o adaptació del servei que s'està prestant.
  - Aspectes a identificar:
    - Pèrdua d'autonomia de la persona atesa, quan no suposi una situació de risc.
    - Aparició de noves patologies que incrementen el nivell de suport necessari.
    - Pèrdua de capacitats del cuidador/a.
  - La detecció es realitzarà a través de la intervenció dels i les professionals d'atenció directa, que hauran informar a l'equip de coordinació tècnica.
  - El/la coordinador/a tècnic/a referent del cas haurà d'avaluar l'evolució del cas mitjançant l'administració de l'eina SSM-CAT (ANNEX 2) en la realització d'una visita domiciliària, comparant els resultats de l'administració successiva de l'eina i identificant les variacions en els diferents àmbits avaluats.
- Detecció de situacions de risc:
  - Objectiu: identificar situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o la família.
  - Aspectes a identificar:
    - Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...)
    - Canvis en les capacitats de la persona per una pèrdua d'autonomia vinculada a un empitjorament de la salut física, mental i/o cognitiva.
    - Estat de l'habitatge: conductes d'acumulació en l'habitatge, presència de plagues (insectes, rosegadors), pobresa energètica, instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge.
    - Absentisme a serveis d'atenció diversos: centre educatiu, centre laboral, visites i/o tractaments mèdics, centre de dia o altres equivalents.
    - Relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicadors de maltractament.
  - Els aspectes detectats en el desenvolupament d'aquestes tasques seran comunicats d'acord al protocol establert (veure CLÀUSULA 4.9 del present plec).

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 i a les professionals de referència dels EBAS, segons l'establert a la CLÀUSULA 4.9.

La comunicació de les situacions de canvi i de risc és una obligació dels i les professionals de SAD.

3.4.1.4 Tasques d'atenció a la complexitat

La valoració de l'alta complexitat és un element complementari aplicable a les tres modalitats de SAD, és a dir, que es pot donar tant en modalitat SAD-LAPAD, com SAD socioeducatiu o SAD–Temporal sempre que es donin les circumstàncies que s'especifiquen a continuació:

Elements	Descripció
Perfil persones destinatàries	Les situacions complexes són aquelles en les que es produeix una combinació de múltiples factors que requereixen d'una intervenció especialitzada i intensiva. El criteri que determina la complexitat és el risc: qualsevol situació que pot provocar un deteriorament significatiu en la qualitat de vida de la persona usuària o que podria posar en perill la seva seguretat física o emocional. Es defineixen els perfils següents: — Complexitat socioeducativa: Situacions de risc per manca d'habilitats i/o relacions violentes, que esdevenen un risc per als membres d'un nucli de convivència i/o el seu entorn i requereixen d'un suport educatiu extern. — Complexitat per situació de l'habitatge: Situacions d'afectació greu de l'habitatge per conducta d'acumulació patològica, infestacions i/o manca greu d'infraestructura i subministraments bàsics, on la situació personal, social i/o sanitària de la persona atesa dificulten la intervenció d'abordatge de la problemàtica. — Complexitat per aïllament social: Situacions d'aïllament social sever amb manca de vinculació als serveis bàsics, així com a l'entorn comunitari. Dificultat d'accés als recursos necessaris per a la cobertura de necessitats bàsiques.
Objectius principals	— Els objectius són els que corresponen a cadascuna de les modalitats principals.
Planificació de l'atenció	El referent de l'EBAS estableix, juntament amb la persona i/o família, el pla de treball amb objectius generals i específics que han d'estar acotats en el temps.
Durada	Determinada de 6 mesos. El criteri per al canvi de modalitat de complex a qualsevol de les altres modalitats estàndard és la desaparició de la situació de risc.
Tipologia de servei	Obligatòries: — Tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. — Tasques preventives en quant a la detecció i intervenció en situacions de risc. Opcionals: — Altres tasques d'atenció personal de suport. — Ajuda a la llar, complementària a les altres tasques.
Tipus de seguiment	Seguiment *directe* i avaluació contínua per part del/de la professional de referència dels EBAS.
Professionals d'atenció	En aquesta modalitat es preveu que l'atenció en el domicili es realitzi per part dels i les professionals d'atenció directa amb perfil tècnic d'integració social. L'adjudicatària administrarà l'equip d'integració social, a partir de la disponibilitat de recursos humans, i de la complexitat i risc dels casos prescrits.

3.4.2 Tasques d'ajuda a la llar

Les tasques incloses en aquest apartat tenen un caràcter complementari a l'atenció personal i es prescriuran quan es detecti una manca de capacitat per part de la persona usuària i/o l'entorn cuidador per dur-les a terme de forma autònoma.

El servei d'ajuda a la llar té per finalitat mantenir la llar en condicions acceptables d'higiene, salubritat i habitabilitat, que garanteixi un entorn segur, saludable i funcional per a la persona usuària del servei. Aquest servei el realitza el/l'auxiliar de neteja, o altre personal que l'adjudicatària defineixi.

Les tasques incloses en aquest servei es classifiquen en tres tipologies:

1. **Neteja quotidiana de l'habitatge.**

Inclou les tasques bàsiques pel manteniment de la higiene i salubritat d'un habitatge. S'entén com a habitatge el conjunt dels espais interiors i exteriors que són d'us exclusiu de la persona atesa. Inclou, entre d'altres:

- Escombrat i fregat de terres.
- Neteja de la cuina (rentat i desinfecció de taulells i zones de preparació d'aliments; pica i aixetes; parets i portes del mobiliari; etc.).
- Neteja del lavabo (rentat i desinfecció interior y exterior de vàter; lavabo i aixetes; miralls i superfícies; rajoles i parets properes; etc.).
- Neteja de la pols (retirant i tornant a col·locar petits elements decoratius, si escau).
- Neteja de vidres i persianes de les finestres.
- Neteja exterior i interior bàsica d'electrodomèstics (nevera, forn, microones), sense desmuntatge de peces.
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària: es garantirà la retirada dels residus domèstics de les fraccions orgànica i de rebuig i les fraccions d'envasos i cartró vinculades a l'atenció de la persona i de la llar. S'exclourà la retirada de voluminosos o altres productes que requereixin ser dipositats al Punt Verd o similar.
- Altres que es puguin considerar essencials en el manteniment d'un nivell adequat d'higiene i salubritat de l'habitatge.

Les tasques incloses en aquesta tipologia la duu a terme la figura de l'auxiliar de neteja. Aquesta tipologia inclou l'observació preventiva.

— **Neteja en profunditat de l'habitatge**.

En cap cas és un recurs que substitueix les neteges de xoc que es poden prescriure des dels EBAS. És per aquest motiu que s'exclouen d'aquesta categoria les situacions d'acumulació i/o d'infestació per qualsevol tipus de plaga, així com la retirada de voluminosos que requeririen l'activació per part de l'EBAS referent del cas.

Aquest servei extraordinari complementari es prestarà en dues situacions:

- Quan a l'iniciar un servei es detecta que cal una neteja intensiva per deixar l'habitatge en un estat adequat abans d'iniciar el servei de neteja quotidiana, quan la persona atesa no disposa de suport familiar ni recursos propis.
- De forma excepcional, quan en el transcurs de la prestació de servei de neteja quotidiana, les condicions de l'habitatge no permetin la prestació del servei de neteja quotidiana amb les garanties necessàries a nivell de prevenció de riscos laborals. Les tasques d'aquesta tipologia poden incloure: moure el mobiliari per poder realitzar neteja en zones menys accessibles, neteja de zones altes (sostres, cantonades altes), neteja de vidres en zones altes, i altres tasques que no poden realitzar les professionals del SAD per aplicació del conveni de referència.

Aquesta tipologia de servei tindrà una durada màxima total de 10 hores a l'any per domicili, a realitzar per un/a o més professionals.

Quan l'inici de les tasques d'atenció personal o de la neteja quotidiana depèn d'aquesta neteja en profunditat, s'estableix un termini màxim de 30 dies naturals des de la detecció de la necessitat, per a la seva realització i l'inici efectiu del servei de neteja quotidiana. L'entitat/empresa adjudicatària podrà donar resposta a aquesta obligació amb mitjans propis o externs.

És responsabilitat de la persona beneficiària del servei disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja. En el cas que la persona atesa no disposi dels estris i productes necessaris, caldrà orientar-lo a la seva adquisició. En cas de que la persona no disposi de recursos econòmics per a la seva adquisició, caldrà orientar-lo a fer la demanda al seu EBAS referent, per tal que es pugui fer la valoració pertinent i activació de recursos, si escau. D'altra banda, caldrà que l'adjudicatària informi a l'EBAS referent de la detecció d'aquesta situació.

S'estableix el següent topall d'hores màximes anuals per lot, que també s'aplicarà a les eventuals pròrrogues:

LOT	Nombre d'hores màxim/any
1	200
2	200
3	250
4	275

Per activar aquest servei, l'adjudicatària haurà de realitzar petició motivada per escrit, on consti el nombre d'hores necessàries, per tal que sigui autoritzada pel DASDPG. Les hores prestades s'hauran de justificar trimestralment, a partir de la justificació de la prestació del servei autoritzat, en els termes establerts al PCAP, per tal que es pugui procedir a l'abonament pertinent.

Aquest servei quedarà subjecte als mecanismes de control de qualitat establerts a la CLÀUSULA 8 d'aquest plec.

- **Manteniment bàsic de l'habitatge**

Inclou les tasques bàsiques de manteniment de la llar no incloses en les tasques corresponents als serveis de neteja quotidiana de l'habitatge i de neteja en profunditat de l'habitatge, quan no puguin ser realitzades pel personal d'atenció directa, seguint instruccions relacionades amb la prevenció de riscos laborals o els límits establerts pel conveni col·lectiu corresponent.

Aquestes tasques podran consistir en accions aïllades d'atenció a les necessitats de manteniment de la llar, o bé per donar assistència i/o suport al personal d'atenció directa

en cas de necessitats sobrevingudes. Són exemples de tasques incloses en aquesta tipologia de servei, les següents:

- Canvi de bombetes.
- Retirada i col·locació de cortines.
- Canvi de filtres d'aire condicionat o altres aparells climatitzadors.
- Retirada de voluminosos (objectes i/o mobles puntuals).
- Suport en el reciclatge, quan impliqui el seu trasllat a punts especialitzats (punt verd).
- Desembossament simple de desaigües.
- Assistència en l'obertura de porta (trasllat de claus de l'oficina de l'adjudicatària al domicili).
- Altres que es puguin considerar com a manteniment bàsic de l'habitatge.

L'entitat/empresa adjudicatària haurà de donar resposta a aquesta obligació amb mitjans propis o externs.

Aquests serveis tindran una durada màxima de 2 hores i es podran prestar a cada persona usuària un màxim d'un cop a l'any. L'accés al servei es realitzarà a través de la petició de la coordinació tècnica referent del cas, que haurà de prioritzar l'accés al servei a les persones majors de 75 anys, que no disposin de suport familiar i/o social, ni de recursos econòmics per a l'accés al servei en el mercat privat.

S'estableix el següent topall d'hores màximes anuals per lot, que també s'aplicarà a les eventuals pròrrogues:

LOT	Nombre d'hores màxim/any
1	800
2	800
3	800
4	900

Les hores prestades s'hauran de justificar trimestralment, a partir de la justificació de a prestació del servei autoritzat, en els termes establerts al PCAP, per tal que es pugui procedir a l'abonament pertinent.

Aquest servei quedarà subjecte als mecanismes de control de qualitat establerts a la CLÀUSULA 8 d'aquest plec.

3.4.3 Tasques en relació a l'autonomia funcional de la persona

El SAD es realitza en un context divers: els domicilis de les persones usuàries; per altra banda, una part molt significativa de les persones ateses ho són degut a la seva situació de dependència funcional. L'atenció a la dependència en el suport a les activitats bàsiques de la vida diària requereix tant de la preparació adequada de les persones treballadores com de la disposició de mitjans tècnics adients que garanteixi la seguretat

en les activitats per a les persones ateses i per als i les professionals, tot tenint en compte les condicions específiques de cada domicili.

Des d'aquesta perspectiva és imprescindible que l'adjudicatària incorpori-hi el seguiment del nivell d'autonomia funcional de la persona en el seu context i analitzi quines són les actuacions més adients per millorar la qualitat de vida de les persones ateses i dels seus familiars i/o cuidadors. Aquest seguiment serà realitzat per els/les treballadores d'atenció directa, el/la coordinador/a tècnic/a i l'equip de suport.

Els objectius d'aquest conjunt de tasques són:

- Garantir l'adaptació del servei prescrit pels EBAS a les necessitats de la persona i a les condicions de la persona treballadora que el durà a terme.
- Vetllar per la seguretat i l'autonomia de les persones ateses.
- Garantir l'accés a la informació i recursos disponibles.
- Donar orientacions per a la seguretat de les persones treballadores.

Les tasques següents hauran de ser realitzades per l'adjudicatària segons els seus perfils:

- Obtenir informació àmplia i clara sobre la patologia concreta que pateix la persona dependent i conèixer el grau de limitació en l'exercici de les seves activitats bàsiques de la vida diària.
- Valoració de la persona i el seu context per identificar la millor solució (productes de suport, arranjaments, consells d'accessibilitat...) que s'adeqüi a les seves necessitats.
- Orientar les valoracions i els suports a la millora de l'autonomia de les persones ateses, prioritzant productes de suport que facilitin aquest objectiu rehabilitador.
- Implementar mesures per a la millora funcional de la llar: organitzatives, ajudes tècniques, tecnològiques, etc.
- Donar suport a les persones en l'ús de les ajudes tècniques o en la utilització de tècniques per a les mobilitzacions.
- Gestió i vinculació amb el Programa dels Bancs del Moviment[1] i programes d'adaptació funcional.
- Orientar a les persones ateses en relació als drets en matèria de pobresa energètica.

3.4.4 Franges horàries segons les tasques prescrites.

La planificació de serveis es realitzarà segons les necessitats específiques de cada cas i en funció de les tasques a realitzar. Caldrà que l'adjudicatària vetlli per garantir una organització del servei a partir del model d'atenció centrada en la persona, ajustant la planificació de serveis a les preferències de les persones usuàries i distribuint els seus recursos humans a tal efecte, quan sigui possible.

[1] http://ajuntament.barcelona.cat/accessible/ca/guia-recursos/banc-del-moviment

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. Aquestes franges estableixen els límits per a la programació de serveis que inclouen activitats concretes que, com a norma general, no poden ser realitzades en moments diferents als que s'especifiquen:

Les franges horàries són les següents:

- Llevar del llit: entre les 7:00 i les 10:30 hores.
- Enllitar: entre les 20:00 i les 22:00 hores.
- En el cas de persones ateses amb servei prescrit en ambdós torns, de llevar i enllitar, s'haurà de garantir que el temps entre l'hora d'enllitar i l'hora de llevar no superi les 12 hores.
- Higiene: es farà entre les 7:30 i les 10:30 hores; o les 20:00 i les 22:00h, segons preferència de la persona atesa en relació a la franja matí o tarda.
- Preparació i/o suport per dinar: es farà entre les 13:00 i les 15:00 hores.
- Preparació i/o suport per sopar: es farà entre les 19:00 i les 22:00 hores.
- Suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna i/o centres escolars, laborals o formatius: abans de l'horari d'inici de l'activitat i/o de la recollida pel transport o temps de trasllat.
- Passeig: s'adaptarà a les preferències de la persona i a la situació climatològica i de llum natural; així s'evitaran hores de temperatures màximes a l'estiu i també s'exclourà l'activitat després de la posta de sol (amb l'excepció que es vinculi a l'assistència a alguna activitat grupal o comunitària).

La planificació de serveis s'haurà d'adaptar, en la mesura del possible, a les necessitats específiques de la persona atesa, i en tot cas, quan aquestes estiguin relacionades amb una problemàtica de salut que es pugui veure afectada per la manca de prestació del servei en franges horàries determinades. La persona atesa haurà de motivar la necessitat, directament o a través de l'entorn familiar i/o el/la professional referent de l'EBAS, mitjançant un informe mèdic.

En el cas que la franja horària preestablerta per a alguna de les tasques estigui coberta per l'entorn familiar, social o d'atenció privada, caldrà que l'adjudicatària ajusti la planificació del servei a les franges horàries en que es concentra la necessitat de suport de la persona usuària. Un cop iniciat el servei, caldrà vetllar per una flexibilitat adequada en la planificació del servei, quan es produeixin canvis en l'organització dels suports formals i informals dels que disposi la persona usuària, en la mesura que la gestió dels recursos humans ho permeti.

Les activitats es podran realitzar fora de les franges previstes única i exclusivament per voluntat expressa de la persona usuària, quedant constància al Pacte de Prestació, i sempre que no alteri la modalitat d'horari (veure la CLÀUSULA 3.6 del present plec).

3.4.5 Tasques excloses del SAD

Queden excloses del servei totes aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei, o que posin en perill la seva seguretat i salut de

conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals recollida a la Llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.

Resten excloses expressament del SAD, les tasques següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com destinataris de la prestació del SAD en el pla de treball. En el cas de persones usuàries que convisquin amb altres persones, les tasques relacionades amb la cura de la roba, preparació d'àpats i neteja d'espais es limitaran a l'atenció de la persona destinatària i no es realitzaran de manera general per als membres de la família o unitat de convivència, excepte que ho requereixin i així consti en el pla de treball. S'inclouen en els espais de neteja els propis de la persona usuària, així com els espais comuns dels que faci ús.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari; això inclou accions d'administració de fàrmacs via parenteral (ex. Insulina, heparina...) i totes aquelles que s'exclouen en el conveni col·lectiu vigent.
- Tasques relacionades amb l'atenció a animals domèstics, més enllà de la detecció de situacions de risc i/o maltractaments a aquests animals, quan aquestes no s'emmarquin en l'atenció a la persona i/o la integració de la persona amb l'entorn.
- Les neteges de la llar de caràcter extraordinari (entenent per extraordinari aquelles que superen el que s'ha establert a la CLÀUSULA 3.4), així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga) que no puguin ser considerades manteniment bàsic de l'habitatge segons s'ha definit a la CLÀUSULA 3.4.

3.5. Intensitat del servei

La intensitat del servei ve determinada pel nombre d'hores que s'estableix que són necessàries per al desenvolupament del pla de treball, en còmput setmanal o mensual. La intensitat del servei és l'element quantitatiu bàsic de la prestació.

Són els/les professionals dels EBAS qui determinen la intensitat del servei, que ve condicionada per criteris normatius en el cas de la tipologia SAD LAPAD, i per la complexitat dels objectius específics en totes les tipologies.

En tot cas, en funció de la complexitat, els i les professionals dels EBAS poden prescriure intensitats superiors a les previstes a les normatives vigents. Qualsevol situació que requereixi una intensitat superior precisarà de l'autorització corresponent com a servei excepcional, segons els protocols interns.

En el procés de prescripció del servei cal tenir en compte que en la modalitat de SAD territorial l'assignació mínima ordinària per servei d'atenció és un servei amb una durada d'1 hora (60 minuts),

En la modalitat de prestació de SAD territorial, es podran prescriure serveis de 30 minuts quan estiguin destinats a l'acompanyament de les persones ateses a centres diürns, laborals o formatius, sempre i quan no sigui possible allargar el servei per a donar suport

en altres tasques. En el cas del SAD proximitat, descrit a la CLÀUSULA 5, es podran prescriure serveis de 30 minuts en qualsevol cas.

Excepcionalment, es podran prescriure altres serveis d'una durada inferior a 1 hora (60 minuts), en la modalitat de SAD territorial, però en cap cas s'assignarà un servei per un període inferior a mitja hora (30 minuts).

Així mateix, s'estableix una assignació màxima ordinària per servei de 3 hores de prestació continuada per a una persona titular del servei. En el procés de prescripció de serveis amb aquesta durada, caldrà vetllar per que el pla de treball inclogui l'assignació de tasques adequades al temps de prestació del servei.

3.5.1 SAD LAPAD

La intensitat d'aquests serveis ve determinada per la cartera de serveis regulada pel marc legislatiu que desenvolupa la LAPAD; així com per les instruccions municipals sobre l'aplicació del desplegament d'aquesta normativa.

Les intensitats del SAD poden veure's modificades quan aquest servei concorre amb altres prestacions, d'acord amb el que s'estableix en els criteris de compatibilitat de les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SCAAD).

3.5.2 SAD Socioeducatiu

La intensitat d'aquest tipus de servei serà determinada pel servei prescriptor en funció de les necessitats a atendre i les tasques a desenvolupar.

3.5.3 SAD per necessitats temporals.

La intensitat d'aquest tipus de servei serà determinada pel servei prescriptor, en funció de les necessitats a atendre i les tasques a desenvolupar. Quan es tracti de situacions de dependència, es prescriuran les hores de servei compatibles amb la previsió del grau que li pugui ser reconegut en funció de la seva situació.

3.6. Modalitat d'horaris del servei

El servei prescriptor determinarà la distribució de les hores prescrites dels casos en modalitat de seguiment directe, però no determinarà els horaris, excepte que hagi una motivació explícita.

L'adjudicatària determinarà la distribució de les hores prescrites dels casos en modalitat de seguiment indirecte. També és responsabilitat de l'adjudicatària determinar l'horari en tots els casos, excepte en les situacions motivades per necessitats específiques de les persones ateses, segons l'establert en la CLÀUSULA 3.4 d'aquest plec.

La distribució i els horaris han de fixar-se per donar resposta als objectius del pla de treball, a les tasques prescrites i a les franges preestablertes.

Existeixen dues tipologies d'horari: horari normal i horari especial.

Serveis	Horari normal	Horari especial
Servei atenció personal	Laborables entre setmana de 7h a 22h	Laborables de 22h a 7h, caps de setmana i festius
Servei ajuda a la llar (inclou els serveis de neteja quotidiana de l'habitatge; neteja en profunditat de l'habitatge; i manteniment bàsic de l'habitatge)	Laborables entre setmana de 8h a 18h	No es realitza aquest tipus de servei en horari especial

L'horari normal és la franja horària en la que es desenvolupen tant els serveis d'atenció personal com els serveis d'ajuda a la llar.

La franja horària normal és aquella durant la qual cal garantir, amb caràcter general, la prestació dels serveis.

Els horaris especials només es refereixen al servei d'atenció personal. Els servei d'atenció personal en horaris normals o especials tenen preus unitaris diferents.

Els serveis en horaris especials seran prescrits pels i per les professionals dels EBAS quan concorrin determinades circumstàncies regulades en instruccions internes del DASDPG i estigui justificada la necessitat de l'horari especial. L'adjudicatària no podrà realitzar serveis en horaris especials que no estiguin inclosos a la prescripció del servei o autoritzats expressament pel DASDPG.

Els serveis que es realitzin parcial o totalment en horari especial quan aquest no ha estat prèviament prescrit i autoritzat per l'EBAS, només podran realitzar-se amb l'acord explícit de la persona usuària i seran considerats com a organització interna del servei; per tant, tindran la consideració d'horari normal a efectes de facturació.

S'estima que fins a un 2,5% del volum total d'hores anuals de prestació del servei d'atenció personal podrà ser prestat en horari especial (nocturn, cap de setmana i festiu).

En el decurs del servei es pot produir una modificació de la modalitat d'horari de servei i aquest pot passar de normal a especial o a l'inrevés.

Qualsevol modificació de la modalitat d'horari ha de ser prescrita i/o autoritzada per l'EBAS de referència i aquesta autorització ha de ser explícita.

En la comunicació de la modificació de la modalitat d'horari s'aplicaran els mateixos criteris que per a l'inici del serveis (Modalitats d'activació del servei, veure CLÀUSULA 3.8) i l'adjudicatària, un cop els EBAS li han comunicat el canvi de modalitat d'horari, ha de garantir els mateixos terminis per a la seva activació.

3.7. Durada del servei

El servei prescriptor determinarà la durada prevista del servei. En relació a la durada es defineixen dues opcions:

- Durada indeterminada: es considera durada indeterminada quan està vinculada al compliment dels objectius establerts al PIA. El pronòstic és que la situació de necessitat de suport es mantingui en el temps.
- Durada determinada o temporal: es considera de durada determinada quan s'estableix un termini màxim per al desenvolupament del servei o bé està subjecte al compliment d'objectius descrits en el pla de treball, que ha de ser revisat periòdicament i ajustar-se als criteris establerts de fixació de la temporalitat. Els EBAS han de fixar i informar a l'adjudicatària, de la data prevista de finalització.

3.7.1 Criteris de fixació de la temporalitat

La durada preestablerta per a un servei de *durada determinada o temporal* en la modalitat de SAD per necessitats temporals serà d'un màxim de 6 mesos, que podran ser prorrogables d'acord amb les següents condicions:

- Concessió d'una pròrroga (ampliació del servei fins a 12 mesos): s'ha de reavaluar la situació constatar i acreditar que la situació de necessitat no ha desaparegut i obtenir l'autorització de la direcció dels EBAS.
- La *durada determinada o temporal* en la modalitat de SAD – Socioeducatiu està vinculada al pla de treball; en tot cas, transcorregut els primers 12 mesos, el prescriptor haurà de revisar el pla de treball i valorar la seva continuïtat. En aquesta modalitat, la decisió de continuïtat la prendrà el/la professional referent de l'EBAS i requerirà de l'autorització de la Direcció de l'EBAS. El DASDPG realitzarà el seguiment periòdic dels serveis en modalitat SAD per atendre necessitats temporals i de la durada dels mateixos.

La durada per un servei de SAD per necessitats temporals integrat social i sanitari, prescrit per un servei sanitari, es determinarà en funció dels objectius i naturalesa del programa en que s'emmarqui el servei d'acord amb la CLÀUSULA 6.

3.8. Modalitats d'activació del servei

S'entén per data d'inici o activació del servei el primer dia en que, de forma efectiva, es presta el servei a domicili. Es considerarà com a inici efectiu l'assistència del o de la professional d'atenció directa a la presentació del servei, quan aquesta registre registri el fitxatge de sortida, un cop instal•lat el sistema específic de control de presència. Excepcionalment, quan de forma justificada no pugui assistir a la presentació del servei, es considerarà com a primer servei efectiu aquell en que el/la professional assignat/da iniciï la seva intervenció amb la persona atesa.

Es preveuen dues modalitats d'activació del servei:

Mode d'activació	Termini des de la comunicació de la prescripció fins a l'activació

Sense data fixa	El servei s'ha d'iniciar en el termini màxim de 21 dies naturals a partir del dia següent de la comunicació a l'adjudicatari, a partir de l'aprovació de la petició per part de la Direcció de l'EBAS a l'aplicatiu SAD BCN.
Amb data fixa	En el pla de treball s'estableix la data concreta d'inici del servei que ve determinada per circumstàncies externes o derivades de la situació personal de la persona usuària. — No urgent: la data d'inici es dona més de 21 dies naturals després de la comunicació — Urgent: la data d'inici es dona entre 24 hores hàbils i 20 dies naturals després de la comunicació.

La determinació de la modalitat d'activació (sense data fixa o amb data fixa, urgent o no urgent) constarà en la prescripció del servei realitzada per l'EBAS, a criteri del o de la professional referent i de les instruccions internes.

3.8.1 Modalitat d'activació sense data fixa

La comunicació, per part de l'EBAS, d'una activació sense data fixa del servei implica que aquest ha d'iniciar-se en el termini màxim de 21 dies naturals des de la comunicació de la prescripció a l'adjudicatària, que és el termini que es considera ajustat per complir totes les fases del procés d'alta (petició, validació, traspàs a l'adjudicatària) , o el termini ofertat per l'adjudicatària, quan aporti un termini menor.

3.8.2 Modalitat d'activació amb data fixa

La comunicació, per part de l'EBAS, d'una d'activació amb data fixa implica que el servei ha d'iniciar-se en la data que s'ha establert per part del referent EBAS que el prescriu; en tot cas, en la proposta de l'equip prescriptor ha de quedar justificat el motiu de la data fixa.

S'estableixen dues submodalitats d'activació: *activació amb data fixa no urgent* i *activació amb data fixa urgent.*

3.8.2.1 Submodalitat d'activació amb data fixa no urgent.

La data fixa no urgent, és l'activació en una data concreta a partir de 21 dies naturals des de la comunicació a l'adjudicatària de la prescripció del servei.

L'adjudicatària ha de donar resposta a totes les peticions d'activació amb data fixa no urgent sense possibilitat de modificació.

3.8.2.2 Submodalitat d'activació amb data fixa urgent.

Activació en una data concreta entre les 24h hàbils i els 21 dies naturals a contar des de la data de la comunicació a l'adjudicatària de la prescripció del servei. Aquesta modalitat implica que l'inici efectiu de la prestació s'ha de produir en el dia fixat, amb un termini màxim de 24 hores hàbils de retard.

Excepcionalment, quan l'adjudicatària informi de la disponibilitat de recursos humans, es podrà activar un servei amb una antelació inferior a 24 hores hàbils des del moment d'aprovació de la petició i comunicació a l'adjudicatària.

3.8.3 Retards d'activació del servei no deguts a la proveïdora

No seran tinguts en compte, en els càlculs de les activacions no realitzades en el termini sol·licitat les que estiguin ocasionats per causes imputables a la persona usuària, d'acord amb el procediment Serveis No Iniciats que facilitarà al DASDPG, en les següents situacions:

- Renúncia del servei.
- Desacord en els termes del servei proposats per l'adjudicatària, quan aquests s'ajusten a la normativa i el plec vigents.
- Absència o impossibilitat de localitzar la persona usuària.
- Ajornament per part de l'usuari.
- Trasllat de domicili.
- Ingrés hospitalari o en altres equipaments sanitaris o residencials amb durada indefinida.
- Defunció.
- L'habitatge o l'entorn domiciliari no reuneixen condicions adequades per prestar el servei. S'entén que un habitatge no reuneix les condicions adequades quan limita la prestació del Servei, per alguna de les següents situacions:
    - Acumulació en el domicili.
    - Presència de plagues.
    - Mancances d'infraestructura, subministraments o mobiliari necessari.

L'adjudicatària haurà de vetllar per garantir la prestació de tots els serveis, incorporant els elements de protecció pertinents per als i les professionals d'atenció directa assignades al servei. Davant de situacions en que l'adjudicatària realitzi una avaluació de riscos laborals i consideri que no es pot garantir la seguretat d'un/a professional en la prestació d'un servei, caldrà que procedeixi segons l'establert a la CLÀUSULA 10.4.

3.9. Modalitats de prestació

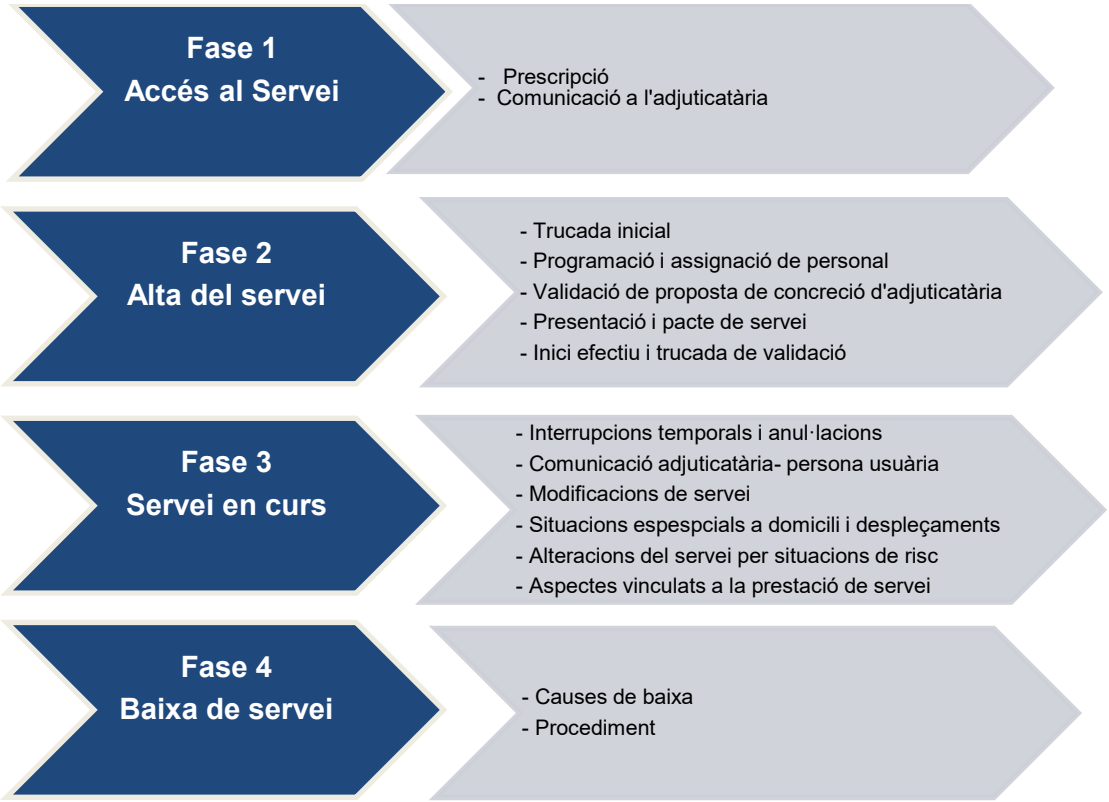
El model del SAD de la ciutat de Barcelona presenta diverses formes de prestació del servei que seran desenvolupades en les clàusules següents.

Es defineixen dos modalitats de prestació:

- SAD Territorial: és la modalitat del servei que es presta a partir d'un territori assignat a l'adjudicatària sobre la base de l'organització del personal per districtes o lots. La persona és atesa pels i per les professionals titulars de cada servei prescrit amb el sistema de substitucions previst en aquests plecs, quan sigui necessari.
- SAD de proximitat: és la modalitat en la que el servei es presta mitjançant l'assignació d'un equip reduït de professionals a un territori delimitat de grandària inferior a un barri. La persona és atesa per professionals titulars i per l'equip del territori quan sigui necessari. Es dona un treball coordinat entre els agents del territori per millorar la vinculació comunitària.

CLÀUSULA 4. ORGANITZACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI. FASES.

El servei s'organitza a partir de les següents fases generals del procés:



En els següents punts, es detalla el procés específic en funció de la modalitat de seguiment (directe/indirecte) i de prestació (SAD territorial/proximitat).

4.1. Fase 1: Accés al servei

És responsabilitat dels EBAS la valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, d'acord amb les instruccions que s'estableixin i la comunicació de la mateixa a l'adjudicatària.

En el procés de valoració i prescripció, els professionals dels EBAS faciliten a la persona atesa i/o família informació suficient sobre la naturalesa del servei, ajustant les expectatives de les persones a la realitat del servei.

Per norma general, els EBAS realitzen una visita a domicili prèviament a la prescripció del servei, per tal de garantir la viabilitat de la prestació del servei i disposar de la informació necessària per a l'efectiva planificació del servei, per part de l'adjudicatària.

4.1.1 Prescripció del servei

Els/les professionals referents dels EBAS són, d'acord amb la normativa vigent i les instruccions internes de funcionament del SAD, els responsables de la prescripció del servei. Es defineix com a prescripció l'acte professional que estableix les característiques bàsiques del servei a prestar i es realitza, sempre, mitjançant l'aplicació SAD BCN (o aquella que la substitueixi, si és el cas, durant el període de vigència del contracte). La prescripció es determina a partir de la valoració individual i/o familiar i ha d'incloure:

- Identificació de la persona destinatària i persona/es beneficiàries, si s'escau.
- Diagnòstic social amb la informació següent: principals problemàtiques de salut; identificació i característiques (si s'escau) del nucli de convivència i de l'entorn cuidador; valoració de l'actitud de la persones envers el servei i qualsevol altra circumstància de la persona usuària i/o del seu entorn que pugui afectar a la programació i desenvolupament del servei.
- Identificació i descripció de la complexitat del cas, si escau. Els objectius generals del pla de treball. En el cas de seguiment directe, els objectius específics.
- Modalitat de prescripció: SAD LAPAD, SAD Socioeducatiu (adults o infància i família) o SAD per atendre necessitats temporals.
- Modalitat de seguiment del cas (veure CLÀUSULA 3.3): directe o indirecte.
- Tipologia de les tasques a realitzar: proposta de les tasques inicials en les diferents tipologies, atenció personal (assistencials, socioeducatives, preventives i de detecció) i/o d'ajuda a la llar (veure CLÀUSULA 3.4).
- Intensitat del servei, en hores setmanals.(veure CLÀUSULA 3.5).
- Freqüència: nombre de dies de servei en els casos en modalitat de seguiment directe o en casos motivats. En els casos d'atenció directa, la freqüència mínima del servei serà setmanal. Únicament en els casos de servei de neteja de la llar, es podrà determinar una freqüència quinzenal del servei.
- Modalitat d'horari de servei: normal o especial.
- Excepcionalitats (serveis en torns de menys d'una hora; servei en horari especial; servei en festius; servei de neteja exclusiva).
- Durada prevista del servei, en els casos de SAD socioeducatiu i SAD per atendre necessitats temporals.
- Horari del servei: per norma general el/la professional de EBAS no comprometrà la fixació d'horaris o franges horàries. Excepcionalment, podrà definir l'horari en una de les següents situacions:
  - Existeixen activitats alienes al SAD que tenen un horari establert d'inici o final.
  - El/la professional de referència motiva la necessitat d'un determinat horari per al bon desenvolupament del servei, necessari per a l'assoliment dels objectius establerts.
- Modalitat d'activació del servei i si és el cas, la data d'inici del servei (Modalitat d'activació a data fixa).

Per a la modalitat de SAD socioeducatiu, l'EBAS referent podrà requerir la realització d'una visita conjunta amb l'equip de coordinació tècnica prèvia a la prescripció del servei, per tal d'acompanyar el procés d'informació i acceptació del servei per part de la

persona per la que es preveu la prescripció d'un servei, així com per tal que l'adjudicatària disposi de tota la informació necessària per a una assignació i planificació del servei que s'ajusti al màxim a les característiques específiques del cas.

4.1.2 Comunicació de la prescripció a l'adjudicatària

L'EBAS comunicarà a l'adjudicatària la prescripció del servei mitjançant l'aplicació informàtica municipal de prescripció del servei, actualment el SAD-BCN.

La prescripció formal és imprescindible per a la programació del servei. Només en casos excepcionals, derivats d'alteracions del servei informàtic, que impedeixin realitzar la prescripcions mitjançant l'aplicació, es permetrà l'ús de canals alternatius. Caldrà que l'adjudicatària posi en coneixement del DASDPG l'activació del servei, per tal que sigui considerat en el procés de facturació. El servei prescriptor haurà de realitzar la prescripció formal en un termini màxim de 7 dies naturals des de la comunicació alternativa a l'adjudicatària i, sempre que sigui possible, dins del mes en curs.

4.2. Fase 2: Alta del servei

L'alta del servei la composen 6 processos:

- Trucada inicial
- Programació i assignació del personal d'atenció directa
- Validació de la proposta de l'adjudicatària
- Comunicació de la proposta a la persona usuària
- Visita de presentació i signatura del Pacte de Servei amb la persona usuària
- Inici efectiu del servei i trucada de validació

4.2.1 Trucada inicial

L'adjudicatària, a través de l'equip de coordinació tècnica, en els casos amb modalitat de seguiment indirecte, realitzarà un primer contacte telefònic amb la persona usuària (o la persona que s'hagi designat) quan rebi la prescripció per part de l'EBAS.

Els objectius d'aquesta activitat són:

- Conèixer les expectatives de la persona usuària en relació al servei.
- Concretar aspectes de les tasques a desenvolupar.
- Recollir les preferències de la persona en relació a la distribució i els horaris de servei.
- Explorar els suports formals i informals que la persona està rebent.
- Millorar la comunicació entre la persona usuària i l'adjudicatària.
- Facilitar el procés de vinculació de la persona usuària i el Coordinador Tècnic designat.

Aquest contacte telefònic es realitzarà en un termini màxim de 10 dies naturals des de la prescripció. En els casos urgents, s'adaptarà el termini a les condicions específiques del cas. Quan no sigui possible el contacte telefònic amb la persona atesa ni el seu entorn familiar, es procedirà segons el *Procediment en casos de serveis nous prescrits*

que no es poden iniciar, que facilitarà el DASDPG en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d'adjudicació, tal com estableix la CLÀUSULA 4.9 d'aquest plec.

4.2.2 Programació i assignació del personal d'atenció directa/equip de SAD

L'adjudicatària proposarà els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions dels EBAS, les necessitats de la persona usuària, la disponibilitat de recursos i les seves necessitats organitzatives, sempre i quan es garanteixi la prestació de la intensitat d'hores prescites i l'acompliment efectiu del objectius establerts en el pla de treball i les tasques encomanades.

En els territoris on el servei es presti segons la modalitat de SAD de proximitat, la programació de serveis es realitzarà conjuntament amb les professionals d'atenció directa en el marc de reunió d'equip, sempre i quan ho permetin la disponibilitat d'espais i el calendari de reunions. La proposta de planificació del servei ha de respectar els següents aspectes:

- Aportar elements de personalització del servei. Ajustar-se a les necessitats específiques que puguin motivar l'adequació d'un horari concret i, sempre que sigui possible, a les preferències expressades per la persona usuària.
- El servei s'haurà d'adaptar a l'existència de suports formals i informals a la persona usuària, que ja estiguessin actius prèviament a la prescripció del servei. S'entenen com a suports els prestats per l'entorn familiar i/o un servei privat.
- Distingir entre les tasques que cal fer en unes franges horàries determinades (establertes a la CLÀUSULA 3.4 d'aquest plec) i d'altres que es poden fer en un rang horari més ampli.

En els casos valorats per ser activats en la modalitat "A data fixa – Urgent" el servei s'iniciarà en la data establerta en la prescripció amb una programació provisional segons la disponibilitat de recursos humans, que podrà ser modificada amb posterioritat amb la programació definitiva.

L'adjudicatària assignarà el personal d'atenció directa d'acord amb els seus criteris organitzatius. L'adjudicatària vetllarà per assignar els serveis al personal d'atenció directa, a partir de les característiques específiques de cada cas, i l'experiència, competències i formació del personal, sempre que sigui possible.

Correspon a l'adjudicatària l'organització dels seus recursos humans i el càlcul del temps de desplaçament necessari del personal d'atenció directa entre els domicilis d'una persona atesa i una altra. En cap cas, el temps de desplaçament entre domicilis podrà ser inferior a 10 minuts, en ambdues modalitats de prestació (SAD Territorial i SAD Proximitat).

Correspon a l'adjudicatària el cost del transport per al desplaçament del seu personal. A tals efectes, l'adjudicatària haurà de lliurar una targeta de transport mensual a la totalitat del seu personal que realitzi funcions d'atenció directe amb les persones usuàries, regulats a la CLÀUSULA 10.2 d'aquest PPTP.

En els serveis valorats com a casos d'alta complexitat, l'adjudicatària podrà designar professionals d'Integració Social com a personal d'atenció directa, de forma temporal, d'acord amb la disponibilitat de recursos humans. Caldrà que l'adjudicatària informi a l'EBAS referent d'aquesta valoració per tal de procedir segons la metodologia establerta per aquesta tipologia de casos, segons l'establert en la CLÀUSULA 4.5.

Per altra banda, davant l'existència de situacions amb necessitats especials, que requereixen de mesures específiques, l'adjudicatària procedirà segons l'establert en la CLÀUSULA 4.5.

4.2.3 Validació de la proposta de concreció del servei de l'adjudicatària i comunicació a la persona usuària.

D'acord amb el que s'estableix en les clàusules corresponents (3.3 per a les modalitats de seguiment i 3.8 per a les modalitats d'activació) una vegada l'adjudicatària rep la proposta ha de seguir diferents procediments en funció de la modalitat de seguiment.

4.2.3.1 Modalitat de seguiment directe

En els casos en que la modalitat de seguiment sigui directe, el referent del cas de l'EBAS determinarà els objectius generals i específics; les tasques; i establirà la intensitat i distribució del servei. L'adjudicatària té l'obligació de concretar únicament l'horari, en el cas que l'EBAS que fa la prescripció no ho hagi determinat de forma motivada, segons els objectius específics del cas. El procés que es seguirà serà el següent:

- L'adjudicatària elabora una proposta de concreció, així com un dia i hora per a la realització de la visita de presentació. Aquesta proposta s'ha de fer dins dels 7 dies naturals següents a la notificació de la prescripció. En els casos sense data fixa, la comunicació ha de ser, com a mínim, 15 dies naturals abans de la data proposada per a la visita de presentació.
- L'EBAS disposa de 7 dies naturals per fer una de les següents accions:
  - Validar la proposta: explícitament comunica a l'adjudicatària l'acord amb la proposta i el servei s'inicia en els terminis previstos.
  - Manifestar desacord en relació a la proposta. En aquest cas, es procedirà segons l'establert per al comitè de casos complexos en la CLÀUSULA 4.8.
  - No comunicar la seva valoració: l'EBAS no respon explícitament a l'adjudicatària. L'adjudicatària informarà a la Direcció de l'EBAS.

- Un cop validada la proposta, es comunicarà la proposta de concreció a la persona usuària i/o el seu entorn familiar. S'acordarà amb el referent de l'EBAS la conveniència de que aquesta trucada es realitzi per part de l'EBAS o de l'adjudicatària.
- En cas de no poder iniciar-se el servei per situacions atribuïbles a la persona usuària que impossibilitin l'inici del servei, es procedirà d'acord amb el *Procediment en casos de serveis nous prescrits que no es poden iniciar,* que facilitarà el DASDPG en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d'adjudicació, tal com estableix la CLÀUSULA 4.9 d'aquest plec.

4.2.3.2 Modalitat de seguiment indirecte

En els casos en que la modalitat de seguiment sigui indirecte, l'adjudicatària té l'obligació de concretar els objectius específics, les tasques, l'horari i la freqüència (dies a la setmana) a partir del pla de treball elaborat pel professional de l'EBAS, l'acord amb la persona usuària en relació a les seves necessitats i la disponibilitat de mitjans organitzatius de l'adjudicatària. El procés que es seguirà serà el següent:

- L'adjudicatària elabora una proposta de concreció a partir de la prescripció, la disponibilitat de recursos i d'acord amb la persona usuària que inclogui els objectius específics, les tasques, l'horari i la freqüència (dies a la setmana).
- L'adjudicatària comunica la proposta de concreció a la persona usuària i/o el seu entorn familiar.
- En cas de no poder iniciar-se el servei per desacord sobre els termes proposats per desenvolupar el servei, sempre i quan s'ajustin a la normativa vigent, així com altres situacions atribuïbles a la persona usuària que impossibilitin l'inici del servei, es procedirà d'acord amb el *Procediment en casos de serveis nous prescrits que no es poden iniciar,* que facilitarà el DASDPG en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d'adjudicació, tal com estableix la CLÀUSULA 4.9 d'aquest plec.

4.2.4 Presentació i Pacte de Prestació amb la persona usuària

Previ a l'inici del servei, l'adjudicatària ha de seguir el següent procés:

- Realitzar una visita al domicili per a la presentació del servei i de la professional titular.
- Obtenir la signatura del Pacte de prestació de servei de la persona usuària i del document de Condicions del servei i registrar-ho
- Obtenir la signatura dels Acords de cessió de claus i Autorització de petites compres, si s'escau.
- Avaluar els riscos laborals en la prestació del servei.

4.2.4.1 Visita al domicili de presentació del servei

Abans de l'inici de la prestació del servei es realitzarà una primera visita al domicili durant la qual s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament i característiques del servei, se signarà el Pacte de prestació (seguint el model establert pel DASDPG) i es signaran les Condicions generals de prestació del servei.

Majoritàriament, la visita de presentació s'haurà de planificar en els mateixos dies i franja del servei programat que es prestarà a la persona usuària.

En la visita a domicili es realitzaran les següents accions:

- La presentació del/ la coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatària.
- La presentació de la persona treballadora que farà les tasques al domicili i/o de l'equip de SAD de proximitat, lliurant el díptic de presentació de l'equip de SAD de proximitat, o bé les instruccions per a l'accés al seu contingut en format digital, en cas de ser implementat.

- Lliurament i explicació de les Condicions Generals del Servei, fent especial èmfasi en:
  - Drets i deures de la persona usuària del servei.
  - Marc General de Funcions on es defineixen les tasques incloses i excloses del SAD.
- Canals de comunicació amb l'adjudicatària.
  - Termini mínim per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei: d'acord amb l'establert a la CLÀUSULA 5.3.1.1.a).
  - Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriments. Informació dels canals de registre de queixes i suggeriments.
  - Informació sobre els principals protocols en el desenvolupament del servei: protocol de no apertura de porta, protocol de cessió de claus, protocol de petites compres i ús de diners de la persona usuària (si s'escau).
- La presentació del servei específic que es durà a terme al domicili:
  - Objectius del servei, pla de treball i seguiment.
  - Tasques que es realitzaran per part del personal de l'adjudicatària.
  - Intensitat, distribució i horari del servei.
  - Professionals assignats/des al servei.
- Exploració de la xarxa social i/o familiar de la persona usuària, dels suports informals que disposi, i de l'ús de recursos del territori.
- Avaluació de l'autonomia de la persona usuària, de l'estat cognitiu, de l'estat anímic i del sentiment de solitud no volguda.
- Administració de l'eina de cribratge Self Suficient Matrix (SSM-CAT), que mesura el grau d'autonomia i d'apoderament de les persones en diferents àmbits de la vida, quan no hi hagi constància d'una avaluació prèvia realitzada, per part del servei prescriptor, en els 6 mesos previs a la data de presentació del servei.
- Avaluació de característiques específiques de la persona usuària, a partir de les següents casuístiques:
  - Servei mínim en cas de vaga.
  - Persona vulnerable davant possible onada de calor.
  - Valoració de cas d'alta complexitat.
- Avaluació de l'estat de l'habitatge i l'existència de barreres arquitectòniques. Avaluació del risc de pobresa energètica.
- Informació sobre el sistema de control de presència. La ubicació en el domicili de l'etiqueta NFC o dispositiu que s'estableixi en el transcurs del contracte.
- Avaluació dels riscos laborals en la realització del servei.

La presentació es realitzarà sempre al domicili de la persona usuària i, segons la modalitat de seguiment del cas, hi assistiran de forma obligatòria:

Modalitat de seguiment	Assistents a la realització de la visita a domicili
Directe	— Referent de l'Equip Bàsic d'Atenció Social — Coordinador/a tècnic/a de l' adjudicatària, — Professional d'atenció directa que prestarà el servei d'atenció domiciliària
Indirecte	— Coordinador/a tècnic/a de l' adjudicatària,

Modalitat de seguiment	Assistents a la realització de la visita a domicili
	— Professional d'atenció directa que prestarà el servei d'atenció domiciliària

Pel que fa als serveis en modalitat d'activació a data fixa – urgent, es podrà realitzar la presentació sense l'assistència de la professional d'atenció directa, si l'organització del servei no ho permet. En els casos amb modalitat de seguiment directe, el referent de l'EBAS podrà delegar l'assistència a la visita de presentació en un altre professional del seu equip.

4.2.4.2 Signatura del Pacte de prestació de servei

Per norma general i obligada, per poder iniciar un servei d'atenció domicili, és imprescindible haver signat el Pacte de prestació de servei i Condicions de servei,

El procés de formalització del Pacte de prestació de servei ha de seguir el procediment següent:

- Ha d'estar signat per la persona usuària (o el seu representant legal), la coordinació tècnica de l'adjudicatària i/o el/la referent municipal del cas (solament en el cas de modalitat de seguiment directe).
- Un cop signat, l'adjudicatària ha de lliurar una còpia a la persona usuària juntament amb el document de Condicions Generals del Servei. En cas que la recollida de la signatura es realitzi en una tauleta o en una aplicació, caldrà enviar per correu electrònic una còpia del document. En cas que la persona usuària ho demani, l'adjudicatària haurà de facilitar una còpia en paper del document.
- L'adjudicatària haurà d'incorporar el Pacte degudament signat, a l'aplicació municipal SAD-BCN de gestió del SAD i a GESAD en el termini màxim de 7 dies naturals des de la signatura.

El Pacte de prestació del servei inclourà la informació de la prescripció del servei (CLÀUSULA 4.1), la concreció dels objectius específics i la data d'inici del servei. També es farà constar, expressament, la dotació al domicili d'un dispositiu per al fitxatge del personal d'atenció (que s'ha explicat en la visita de presentació) i es facilitarà un document explicatiu de les característiques i funcionament.

En cas de manca d'acord entre l'adjudicatària i la persona usuària que impedeixi la signatura del Pacte de prestació es procedirà d'acord amb el Procediment de Serveis No Iniciats sempre que la proposta s'ajusti a la normativa i als plecs que regeixen l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatària ha de disposar del Pacte de Prestació del servei i del document de Condicions Generals del Servei en els següents idiomes: català, castellà, anglès, àrab, francès, xinès i urdú per tal de garantir la seva comprensió atenent a la diversitat idiomàtica i cultural de la ciutat; en cas que es detectin altres idiomes es procurarà la traducció per facilitar la comunicació. El DASDPG facilitarà els models de documents traduïts als diferents idiomes.

En cas de modificació en els elements de prescripció i/o de les condicions de prestació, es procedirà a la comunicació telefònica amb la persona usuària i/o el seu entorn familiar, per tal d'informar de les especificitats del canvi de servei i requerint la conformitat de la persona afectada, que haurà de quedar registrada en la gravació de la trucada. Caldrà signar una modificació del Pacte de prestació en la següent visita a domicili realitzada per la Coordinació Tècnica.

4.2.5 Inici efectiu del servei i trucada de validació

El servei s'iniciarà en la data establerta en el Pacte de Prestació, que es fixarà d'acord amb la persona usuària i en els termes establerts en aquest plec. En el cas de la modalitat d'activació a data fixa – urgent, es respectarà la data proposada i s'inclourà en Pacte, que es signa amb posterioritat a l'inici efectiu del servei.

La coordinació tècnica designada per l'adjudicatària realitzarà, en els casos amb modalitat de seguiment indirecte, una trucada telefònica a la persona usuària i/o el seu entorn familiar, en el termini dels trenta als seixanta (30-60) dies naturals posteriors a l'inici del servei.

La finalitat del contacte telefònic és comprovar que el servei es desenvolupa amb normalitat i en concret:

- Verificar que les tasques s'adeqüen al que s'havia acordat en el Pacte del Servei, i que es compleix la intensitat del servei acordada.
- Explorar el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i el grau d'atenció personalitzada que rep,
- Resoldre qualsevol dubte que la persona usuària pugui tenir.

La trucada de validació seguirà un protocol estandarditzat que asseguri que s'aborden tots els aspectes rellevants i serà considerada com a primer seguiment telefònic realitzat, d'acord amb l'establert en la CLÀUSULA 4.6, de seguiment dels casos.

La coordinació tècnica elaborarà un registre on consti la realització i els continguts del contacte telefònic que ha d'incorporar-se a l'expedient de la persona usuària.

4.3. Fase 3. Servei en curs.

Un cop iniciat el servei l'adjudicatària organitzarà i garantirà la prestació del servei d'acord amb següents criteris:

- Criteris establerts en la prescripció i en el pacte de prestació.
- Criteris d'atenció centrada en la persona.
- Criteris de qualitat del servei definits a la CLÀUSULA 8 present plec.

L'adjudicatària estarà obligada a prestar el servei sempre malgrat els canvis o incidències que es puguin produir en el decurs del servei, llevat que la persona usuària l'anul.li o demani una interrupció temporal del servei, o s'autoritzi la no prestació des del DASDPG.

4.3.1 Interrupcions temporals i anul·lacions del servei

4.3.1.1 Interrupcions temporals del 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 3 mesos i comportarà l'obligació de que l'adjudicatària informi la interrupció del servei a GESAD. Els termes utilitzats en el SAD per referir-se a un servei interromput, són de baixa temporal, suspès o interromput.

Es contempla la baixa temporal en els casos següents:

- Canvi de domicili, que inclou situacions que afecten al trasllat a un domicili diferent de l'habitual:
  - Canvi de domicili de la persona usuària.
  - Trasllat al domicili d'una persona de la xarxa social i/o familiar.
  - Trasllat a un domicili fora del municipi.
- Decisió de referent municipal: és la suspensió d'un servei per ordre del referent o la referent del cas del Servei prescriptor; es pot donar per dues causes.
  - Suspensió del servei per incompliment de la normativa.
  - Suspensió del servei per no estar donant resposta a les necessitats detectades.
- Impossibilitat inici del servei.
  - Suspensió provisional d'un servei no iniciat, segons "*Procediment d'actuació 1 – Procediment en casos de serveis nous prescrits que no es poden iniciar*".
- Ingrés a Centre Residencial o servei de Respir.
  - Ingrés temporal en un recurs residencial.
- Ingrés hospitalari/sociosanitari: ingrés temporal a un recurs sanitari
- Vacances: suspensió específica a petició de la persona usuària per motiu de vacances..
- Petició de la persona usuària (baixa voluntària, malaltia, altres...): qualsevol motiu que parteixi de la iniciativa de la persona i que tingui un identificador concret.
- Suspensió cautelar per ordre de l'Ajuntament: baixa temporal derivat de mesures cautelars en el marc d'un expedient sancionador incoat pel servei prescriptor i d'acord amb el procediment sancionador
- Tancament de centre educatiu, ocupacional o d'atenció diürna: tancament del servei que està vinculat a la tasca assignada al servei d'atenció personal.
- Pendent de baixa definitiva al SAD de la ciutat de Barcelona, s'inclou en aquesta categoria qualsevol motiu de Baixa definitiva (BD) que no pugui ser individualitzat en les altres categories i que resti pendent de baixa definitiva a l'aplicatiu GESAD per part del Servei prescriptor. Engloba els següents motius de BD: Assoliment d'objectius, Defunció, Modificació de PIA o Canvi de recurs.

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

La interrupció podrà ser sol·licitada pels EBAS, el DASDPG o per la persona usuària o els seus familiars, i es farà efectiva per l'adjudicatària. En cas que l'adjudicatària tingui informació per realitzar una interrupció caldrà que avisi l'EBAS pertinent per tal que aquest realitzi la interrupció.

Mentre no existeixi una aplicació que faci el tractament de la informació de forma automàtica, l'adjudicatària estarà obligada a notificar, mensualment, tots els casos que hagin arribat al 3er mes de suspensió i que requereixin d'una revisió per part de l'EBAS; aquesta comunicació es farà al DASDPG, que la posarà en disposició dels diferents EBAS.

En els casos de seguiment directe, l'adjudicatària informarà al professional referent del cas i al correu genèric directament de la data de la baixa temporal i del motiu.

En tots els casos, l'adjudicatària haurà de procurar una previsió de la durada de la baixa temporal del servei i farà un seguiment de baixa intensitat, a partir d'un contacte telefònic mensual mentre el servei està temporalment interromput per avaluar si cal mantenir la baixa, revisar la previsió de la mateixa, reprendre el servei o tramitar-ne la baixa definitiva.

L'adjudicatària haurà de reprendre el servei, segons la planificació establerta al Pacte de prestació de la persona usuària, en un període màxim de 48 hores hàbils des de la recepció de la comunicació de retorn al domicili, excepte en els casos en que la no prestació del servei generi un risc per a la persona atesa, en no disposar d'alternatives per a la cobertura de les ABVD, en els quals haurà de reprendre el servei des del següent servei de la planificació establerta al Pacte de prestació.

En els casos en què la baixa temporal 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.

4.3.1.2 Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària

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

Qualsevol situació de les que s'esmenten a continuació:

a) Anul·lació puntual del servei per part de la persona usuària, a voluntat o per causa major.
b) Petició puntual de modificació de data o horari de la prestació habitual, a voluntat oper causa major, únicament en els casos de SAD proximitat.
c) O incidència per absència de la persona usuària en el domicili, no comunicada, a voluntat o percausa major.

No es consideraran absència de la persona les interrupcions per períodes de vacances i festius de lliure disposició dels centres educatius, centres ocupacionals o d'altres equipaments. L'adjudicatària serà responsable de informar-se sobre els festius i el calendari d'equipaments general i específic del centre i coordinar amb l'EBAS referent del cas sobre la necessitat de mantenir la prestació del servei o suspendre-la durant el període de tancament del centre educatiu o d'altres equipaments.

Implicarà l'obligació de l'adjudicatària a obrir una incidència tècnica (SNR – Servei No Realitzat) a GESAD en un termini màxim de 48h posteriors a l'avís o posteriors de la incidència que garanteixi la traçabilitat de la informació.

Aquest registre és imprescindible per acreditar la facturació o no dels serveis i 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, durada estimada)
- La solució presa per l'adjudicatària de la modificació o anul·lació, amb el codi d'incidència corresponent.
- I en cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació: registre de l'activació del protocol de "no obre la porta".

Aquest registre comportarà també l'obligació de l'adjudicatària de custodiar la gravació de la trucada realitzada per la persona usuària, que posarà a disposició del DASDPG quan se li requereixi.

L'adjudicatària haurà d'informar i advertir a la persona usuària que el servei anul·lat amb un termini inferior a 24h hàbils es considerarà un servei prestat a tots els efectes i comportarà el pagament del preu públic, cas que la persona usuària n'estigui obligada.

En termes generals:

- Es facturaran els serveis inclosos en les 24 hores hàbils posteriors al coneixement de la baixa temporal/baixa definitiva d'un servei per causes imputables a la persona usuària (incloent la defunció), quan es tracti de serveis prestats en horari normal; i de 24 hores naturals, quan es tracti de serveis prestats en horari especial.
- El servei no realitzat (SNR) derivat de la no prestació per causes imputables a l'adjudicatària mai serà objecte de facturació. En tot cas, l'adjudicatària podrà oferir la prestació del servei en un altre moment. En cas que la persona usuària renunciï a la recuperació del servei no prestat, aquest no es podrà facturar.
- El servei prestat conseqüència d'una modificació del servei es facturarà en tots els casos.

Quan la comunicació de l'anul·lació de serveis per part de les persones usuàries es produeixi per una absència indefinida de la persona atesa, caldrà informar la baixa temporal del servei al sistema d'informació GESAD, sens perjudici de que es puguin facturar els Serveis No Realitzats compresos en les 24 hores posteriors a la comunicació. L'anul·lació consecutiva de serveis per manca d'aplicació d'aquesta norma no es consideraran facturables i seran objecte de penalitat segons determina la CLÀUSULA 8.4.

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

L'anul·lació de serveis i/o absències de les persones ateses, no donarà lloc a la recuperació del temps dels serveis no prestats, quan aquestes tinguin relació amb la voluntat i/o circumstàncies de la pròpia persona.

Els serveis no prestats per errors de planificació o causes imputables a l'adjudicatària, caldrà recuperar-los en un termini màxim de 7 dies naturals, sempre i quan la persona atesa no manifesti la seva voluntat de renunciar al temps de servei no prestat. En cap cas es facturaran els serveis no realitzats per causes imputables a l'adjudicatària, independentment de la renúncia de la persona atesa a la seva recuperació.

L'adjudicatària haurà de detectar situacions d'anul·lacions puntuals de serveis (SNR) per part d'una persona usuària, quan es produeixin sistemàticament. Quan s'anul·lin serveis, puntualment, durant un termini de dues setmanes; o bé quan s'anul·lin més del 50% dels serveis planificats en un mes, l'adjudicatària haurà d'informar a l'EBAS referent del cas.

4.3.2 Comunicacions de l'adjudicatària a la persona usuària.

La comunicació amb les persones usuàries és una part fonamental de la prestació del servei. L'adjudicatària ha de garantir l'organització i els mecanismes necessaris per a una comunicació efectiva i de qualitat amb les persones ateses, tant en la comunicació de qualsevol element que afecti a la prestació del servei, com en l'accés de les persones i/o el seu entorn familiar a l'equip de coordinació, quan sigui necessari. En les diferents comunicacions, caldrà que es faciliti la participació de les persones ateses en les decisions que afectin al seu servei, tenint en compte les seves necessitats i/o preferències i aplicant-les, quan sigui possible, en funció dels recursos disponibles.

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 mecanismes per comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als servei municipals corresponents; aquests mecanismes han de garantir la traçabilitat de totes les informacions facilitades a la persona usuària i/o el seu entorn cuidador.

L'adjudicatària disposarà d'un protocol que estableixi els diversos mecanismes per tal de garantir una comunicació efectiva amb les persones ateses, especialment davant dels canvis de professionals o d'horaris, o per atendre qualsevol tipus d'incidència que sigui aplicable en tots els casos i avaluable, en cas de disconformitat i/o queixa de les persones ateses i/o el seu entorn familiar.

Els canvis es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords en els termes establerts en aquest plec i en els procediments i protocols que se'n derivin. La urgència no eximeix del requeriment de notificació, únicament la impossibilitat de contactar que ha de quedar registrada i acreditada a GESAD.

Així mateix, la persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Els avisos de canvi han de quedar registrats als sistemes d'informació.

El procediment de comunicació s'entendrà efectuat, quan compleixi amb les següents premisses:

- Contacte telefònic als contactes que es disposi de la persona usuària i/o el seu entorn familiar. Es cas de no poder contactar, es farà una segona trucada als contactes que es disposi.
- Quan el coneixement previ de l'absència de la professional titular ho permeti, les dues trucades telefòniques es realitzaran en diferents franges horàries (una abans de les 15:00h i una després de les 15:00h).
- Quan no es pugui contactar telefònicament, s'enviarà una notificació del canvi a través del correu electrònic de la persona atesa i/o el seu entorn familiar, o d'altres canals que es puguin establir, quan prèviament s'hagi facilitat aquest contacte.
- L'adjudicatària disposarà d'un sistema de registre de les comunicacions efectuades, així com del canal en el que s'han realitzat i si s'ha pogut contactar efectivament amb la persona atesa i/o el seu entorn familiar. Les comunicacions per les que no es pugui aportar prova de la seva execució, tindran la consideració de no efectuades.

En el transcurs del servei, l'adjudicatària haurà de garantir l'accés de les persones ateses a les comunicacions pertinents amb els seus referents de l'equip de coordinació. Les persones ateses i/o el seu entorn familiar podran contactar amb l'equip de coordinació a través del telèfon d'atenció al públic de l'adjudicatària. S'estableix un termini màxim de 2 dies hàbils, des de la recepció de la trucada per part de les persones ateses, per al retorn de les trucades per part de l'equip de coordinació, quan aquestes no s'hagin pogut atendre en el moment de la trucada per part de la persona atesa i/o el seu entorn familiar.

El DASDPG, en el transcurs del contracte i sense que això modifiqui el contracte, estudiarà la incorporació de noves eines informàtiques que facilitin l'automatització de la comunicació amb les persones ateses, que afavoreixi i faciliti l'accessibilitat de les persones ateses a l'equip de coordinació, així com redueixi la càrrega de feina relacionada amb les comunicacions relacionades amb les modificacions en la prestació de servei. Atesa la naturalesa de les persones ateses i les dificultats que se'n puguin derivar en l'ús de noves tecnologies, la incorporació d'aquestes eines no eximirà la responsabilitat de l'adjudicatària de garantir les comunicacions pels canals prèviament establerts, en els casos en que l'ús de les tecnologies no es valori eficaç.

4.3.3 Modificacions del servei.

En el transcurs del servei, l'EBAS referent de cada cas podrà prescriure modificacions del servei que afectin a la prestació del mateix. Els EBAS hauran de tramitar les modificacions a través de l'aplicatiu de SAD BCN, en els mateixos termes que preveu l'alta de serveis nous.

Les modificacions es podran prescriure amb data fixa o sense data fixa. Els terminis màxims per a l'inici efectiu de les modificacions seran els mateixos que per a l'alta de serveis nous, segons l'establert en la CLÀUSULA 3.8.

Quan es prescrigui una modificació de seguiment de Directe a Indirecte, l'adjudicatària haurà de planificar els seguiments pertinents, segons l'establert en la CLÀUSULA 4.6.

Les gestions i comunicacions realitzades per part de l'equip de coordinació en el marc de la programació de les modificacions, hauran de quedar registrades a GESAD per part de l'adjudicatària.

Quan s'hagi efectuat una modificació de servei, caldrà signar un nou Pacte de prestació modificat en la següent visita de seguiment programada. L'adjudicatària haurà d'incorporar el Pacte degudament signat, a l'aplicació municipal SAD-BCN de gestió del SAD i a GESAD en el termini màxim de 21 dies naturals des de la signatura.

4.3.4 Situacions especials de domicili i desplaçaments de la persona usuària

Excepcionalment, el DASDPG podrà requerir la prestació de serveis a persones que es trobin en recursos temporals d'allotjament diferent a un domicili ordinari o que el domicili estigui fora del territori d'actuació d'una adjudicatària.

Els objectius i tasques determinades per a un cas poden implicar la necessitat d'un acompanyament fora de l'àmbit d'actuació de l'adjudicatària. Quan el servei s'iniciï en el domicili de la persona usuària i aquesta requereixi un acompanyament dins del Districte d'actuació de l'adjudicatària, només es comptabilitzarà com a servei prestat facturable el temps d'acompanyament a la persona atesa. Quan l'acompanyament es realitzi fora del Districte d'actuació de l'adjudicatària, també es comptabilitzarà com a servei prestat el temps de desplaçament de retorn al Districte per part de la professional assignada, prenent com a referència l'adreça del domicili de la persona usuària.

La necessitat d'un acompanyament fora de la ciutat o d'una durada superior al servei prescrit per a la data, haurà de ser autoritzada per la direcció dels EBAS, previ informe justificatiu del/de la professional referent del cas. S'estableix un màxim de desplaçament de 60 minuts, prenent com a referència l'adreça del domicili de la persona usuària.

En el transcurs de la prestació del servei, es poden produir situacions que impliquin un canvi de domicili de la persona atesa, de forma provisional o definitiva, en la qual l'EBAS prescriptor mantingui la referència del cas i no es valori el traspàs a l'EBAS de destí, en un primer moment. Les circumstàncies que s'engloben en aquest apartat poden venir determinades per la necessitat de suport de la xarxa familiar que implica trasllat al domicili d'aquesta xarxa, però també situacions de pèrdua d'habitatge que comporti una assignació d'allotjament temporal d'urgència o recurs provisional, entre altres. En aquestes situacions no es produeix un traspàs de l'atenció a l'EBAS del nou domicili i, per tant, no es pot prescriure el SAD des del nou territori. A petició de l'EBAS d'origen, l'adjudicatària haurà de mantenir la prestació del servei durant el temps que duri el canvi de domicili, o bé fins al traspàs del cas a l'EBAS de destí. Aquesta situació solament podrà ser mantinguda per un període màxim de 6 mesos a l'any. En el cas que el canvi es consideri definitiu, s'informarà a l'EBAS per tal que pugui valorar la tramitació del corresponent traspàs.

En el transcurs d'un traspàs d'EBAS que impliqui un canvi d'adjudicatària, quan la interrupció d'un servei generi un risc per a la persona atesa, caldrà garantir la continuïtat del servei entre les dues adjudicatàries. En la mesura que el funcionament de l'aplicatiu SAD BCN pugui limitar el procediment segons l'establert en aquest plec per a la prescripció de nous serveis, excepcionalment s'entendrà com a notificada a l'adjudicatària una prescripció realitzada per altres canals, per part de l'EBAS prescriptor.

Quan aquest tipus de serveis impliquin el desplaçament del personal d'atenció directa fora del Districte d'origen, caldrà incloure a la prescripció del servei el temps de desplaçament del personal entre l'àmbit territorial de prestació de l'adjudicatària i el nou domicili. Per al seu càlcul, es prendrà com a referència del Districte l'adreça de l'EBAS prescriptor.

Excepcionalment, es poden produir situacions en que l'EBAS prescrigui un servei nou en un territori diferent a l'àmbit territorial d'actuació de l'adjudicatària. En aquests casos, es procedirà en els mateixos termes que en les situacions de canvi de domicili. L'EBAS prescriptor haurà de requerir l'autorització del DASDPG.

La incorporació del temps de desplaçament del personal assignat a un servei fora de territori, en els termes previstos en aquest apartat, es realitzarà sempre que aquest no coincideixi amb l'horari d'inici o finalització de la jornada laboral del professional assignat al servei.

El cost del transport del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de l'adjudicatària.

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

En el transcurs de la prestació d'un servei pot concórrer alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària; en aquest cas no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona i aquests hagin arribat al domicili. En situacions en que sigui necessari el suport en ABVD i aquest s'ajusti a les competències del personal d'atenció directa, caldrà atendre a la persona usuària i donar el suport pertinent per tal de facilitar les actuacions dels recursos activats.

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 serveis socials – en ambdues modalitats de seguiment: directe i indirecte– i hauran de quedar registrades a l'expedient de la persona usuària com a incidència social a GESAD. L'increment d'hores de servei prestat per aquest tipus de situacions, es facturarà com a temps efectiu de servei prestat en les mateixes condicions que el servei habitual, i no podrà descomptar-se del còmput d'hores mensuals prescrits per a la persona atesa.

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

4.3.6 Alteracions del servei degut a vaga

En el cas de vaga legal, l'adjudicatària haurà de respectar els serveis mínims que hagi dictat l'òrgan competent. L'adjudicatària serà responsable de mantenir actualitzada en tot moment en el sistema d'informació GESAD quines son les persones usuàries que en cas de vaga han de rebre els serveis mínims, segons les indicacions i el protocol "Serveis Mínims" del DASDPG. L'adjudicatària designarà els i les treballadores d'atenció directa que hauran de realitzar els serveis mínims.

Durant les jornades de vaga, l'adjudicatària enviarà al DASDPG informació sobre el seguiment de la vaga a l'inici de la jornada, al migdia i al finalitzar el dia. A més, complementàriament el DASDPG podrà demanar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar i les incidències greus que haguessin ocorregut durant la vaga. El termini màxim per presentar l'informe serà de 7 dies naturals després de la finalització de la vaga.

4.3.7 Privacitat de les persones usuàries i normativa interna de regals

El contractista i el personal de l'adjudicatària 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'adjudicatària i l'IMSS o entre el personal i l'adjudicatària.

El contractista i el personal de l'adjudicatària 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'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei quan aquesta, o una persona beneficiària, no estigui present. Es podran valorar excepcionalitats, quan es disposi d'una autorització i estigui signada per la persona usuària del servei o el seu representant legal, i s'hagi autoritzat prèviament per l'EBAS referent del cas i el DASDPG.

L'adjudicatària està obligada a fer que el seu personal respecti la normativa vigent sobre protecció de dades tant a nivell estatal com europeu.

L'adjudicatària haurà de vetllar per a l'acompliment de:

- La prohibició que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de neteja de l'adjudicatària procedeixi al cobrament d'havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- Cap treballador/a rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica, material o en espècies. Queden exemptes d'aquesta prohibició aquells regals que es puguin considerar inclosos en els usos habituals, socials i de cortesia.

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.

4.3.8 Cessió de claus

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de dos o més jocs de claus del seu habitatge a l'adjudicatària, en els termes previstos en els protocols aprovats pel DASDPG. L'adjudicatària haurà de disposar, en tots els casos, d'una clau de reserva per absències sobrevingudes de la professional titular. En cas que la prestació del servei requereixi més jocs de clau, l'adjudicatària assumirà la gestió i el cost de les còpies necessàries.

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 i el nombre de jocs de claus que s'autoritzen en funció del nombre de professionals o l'absència. 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 del/de la referent del centre de serveis socials.

L'adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i facilitarà anualment a la Direcció dels EBAS un llistat de les persones que han autoritzat la custòdia de claus per tal de garantir-ne la seguretat. L'adjudicatària assignarà a cada joc de claus de les persones usuàries del SAD un clauer codificat que permeti la privacitat de la persona atesa, i elaborarà un registre de totes les claus en custòdia i el seu ús, fent constar dates i professionals que recullen o retornen les claus.

Quant hi hagi el cessament del servei l'adjudicatària retornarà les claus a la persona usuària o a la 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. En cas de defunció, si no hi ha entorn familiar a qui fer el retorn, l'adjudicatària destruirà els jocs de claus i documentarà el procés, en un termini màxim de 3 mesos des de la data de defunció.

L'adjudicatària designarà al o la treballadora familiar que serà responsable de la custòdia de les claus. En la modalitat de SAD de proximitat serà aquell/a treballador/a d'atenció personal de l'equip que tracti amb major freqüència la persona usuària. Si és un servei amb diverses franges durant el mateix dia, l'adjudicatària podrà demanar a la persona usuària i/o entorn de cura que facilitin els jocs de claus necessaris perquè els i les treballadores que han de realitzar el servei hi tinguin accés.

L'adjudicatària es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus que la persona usuària els ha cedit.

4.3.9 Gestions econòmiques

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que estiguin incloses en el Pacte de prestació, es disposi de l'autorització corresponent i es compleixi el protocol d'actuació aprovat pel DASDPG. En el cas que es realitzin, caldrà que segueixin el protocol de petites compres i que es dugui un registre de les despeses realitzades.

Excepcionalment, la coordinació tècnica podrà ser autoritzada a realitzar extraccions limitades de diners del compte de la persona usuària, prèvia autorització signada per la persona usuària en els termes previstos en el protocol aprovat pel DASDPG, d'acord amb els requeriments formals de l'entitat financera corresponent i sempre que s'hagi inclòs aquesta tasca en el pacte de prestació de servei. El màxim per extracció serà de 500€ i com a màxim es podran realitzar dues extraccions en el període de 30 dies naturals.

En cap cas s'autoritzarà la realització de pagaments amb targeta de crèdit i/o dèbit de la persona usuària, si aquesta no està present en el moment de la compra.

4.4. Fase 4. Baixa del servei

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

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

- Assoliment d'objectius: aquesta tipologia inclou tant la finalització de la situació de necessitat i/o risc com l'assoliment dels objectius fixats en el pla de treball.
- Baixa per insatisfacció amb el servei: aquesta tipologia inclou diferents motius:
  - Insatisfacció respecte a la normativa del Servei: drets, deures i obligacions
  - Insatisfacció amb les condicions d'execució del servei: tant si les causes estan motivades per una actuació de l'adjudicatària que incompleix els procediments i estàndard com si es produeix la insatisfacció tot i complint-los.
- Canvi de domicili: inclou totes les situacions de canvi de domicili que impedeixin el manteniment del servei en el mateix territori o que modifiquin les condicions que havien generat la necessitat de l'atenció. En el canvi de domicili s'inclou també el trasllat a un centre residencial permanent o temporal, si és per un període superior a 3 mesos o a un centre d'atenció sanitària (hospitalari o sociosanitari) sempre que el període d'ingrés sigui superior a 3 mesos.
- Decisió de referent municipal: aquest motiu de baixa ha d'estar motivat per part del professional i pot donar-se per causes atribuïbles a la persona usuària (incompliments de la normativa o del pla de treball) o per causes vinculades amb la naturalesa del servei (no té capacitat per donar resposta a les necessitats de la persona)
- Defunció.
- Extinció per ordre de l'Ajuntament: com a mesura final d'un expedient sancionador en casos molt greus.
- Impossibilitat inici del servei: és una baixa que es produeix per no haver pogut concretar l'inici del mateix, d'acord amb el procediment de casos no iniciats.
- Modificació del PIA o canvi de recurs: Les persones ateses sota la modalitat SAD LAPAD poden ser donades de baixa si hi ha una modificació del PIA que estableix els serveis i prestacions que els corresponen.

Un cop rebuda la comunicació de baixa definitiva d'un servei, el/la coordinador/a tècnic/a referent del cas realitzarà, en els casos amb modalitat de seguiment indirecte,

una trucada de comiat a la persona atesa i/o els seus familiars, en el termini de 7 dies naturals des de la data de baixa informada a GESAD. En els casos de baixa definitiva per defunció, es traslladarà el condol a la persona de l'entorn familiar que hagi exercit d'interlocutora amb el servei, durant el temps de prestació. Caldrà registrar la Baixa Definitiva (BD) i el contacte telefònic a GESAD, segons la tipologia de seguiment establerta.

La durada màxima prevista de les baixes temporals és de 3 mesos. Superat aquest termini, l'adjudicatària informarà a l'EBAS per tal que es tramiti la baixa definitiva.

La baixa definitiva donarà lloc a l'inici del procés de recuperació dels productes de suport (ajudes tècniques com llits articulats, grues o altres) que s'haguessin posat a disposició de la persona usuària en el domicili sempre i quan aquestes tinguin un valor estimat igual o superior a 500,00 €.

Les ajudes tècniques de menys de 500 euros es valoraran com a concepte de donatiu a la persona usuària i/o entorn de cura i serà la persona o l'entorn qui, podran cedir-ho a tercers.

4.5. Atenció a les necessitats especials i l'alta complexitat

En el marc de l'atenció prestada per l'adjudicatària, caldrà prestar especial atenció a aquelles situacions que, per les seves característiques i/o la seva complexitat, requereixen d'unes actuacions específiques que garanteixin l'estabilitat en la prestació del servei i l'assoliment dels objectius establerts. Per tal d'establir aquestes actuacions, diferenciem entre casos amb necessitats especials i casos d'alta complexitat.

En els següents apartats, es defineixen ambdues tipologies de cas i es determinen les actuacions específiques per a les diverses fases de prestació del servei, per part de les adjudicatàries. Pel que no disposi d'una regulació específica, es procedirà segons l'establert en la normativa genèrica de la prestació del servei.

4.5.1 Casos amb necessitats especials

Són casos amb necessitats especials aquells que requereixen d'uns coneixements, competències i/o recursos específics per a la seva realització, així com d'una regularitat en la prestació del servei. A partir d'una atenció específica a les seves necessitats, en l'assignació dels recursos humans i tècnics, així com en la gestió diària del servei, es pot garantir l'estabilitat del cas.

Serveixen com a exemples de casos amb necessitats especials, els següents:

- Persones grans amb deteriorament cognitiu, quan presentin conductes de rebuig dels serveis prestats i no convisquin amb entorn familiar.
- Persones amb problemàtica de salut mental greu, quan no afecti a la capacitat de cura dels diferents àmbits de la seva vida (domicili, salut, patrimoni...) o bé disposin de xarxa de suport, formal o informal.
- Persones amb patologies de salut específiques, quan la irregularitat en la prestació del servei pugui posar en risc l'assoliment dels objectius establerts. S'entén com a

irregularitat la prestació del servei amb modificacions freqüents de distribució, horaris o assignació de professionals del servei.

S'estableixen les següents mesures per a la programació i prestació del servei en els casos identificats amb necessitats especials:

- Els EBAS prescriuran el servei, identificant els casos amb necessitats especials i fent-ho constar a la petició del servei, segons les instruccions establertes pel DASDPG.
- S'estableix una quota de 50 casos amb prestació activa per atendre segons criteris de necessitats especials, per lot de prestació del servei.
- L'assignació de professionals d'atenció directa es realitzarà tenint en compte l'experiència, competències i formació específica necessària per a la realització de les tasques establertes per al cas concret, sempre que sigui possible.
- S'assignarà un professional titular del servei. En cas d'absència puntual del professional titular, es programarà la suplència amb el professional referent de l'equip volant, segons l'establert a la CLÀUSULA 10.2, per a la illa corresponent. En cas d'absència del professional de l'equip volant, es podrà programar la suplència amb un altre professional. En cas d'absència programada i de llarga durada del professional titular, es podrà programar la suplència amb un únic professional suplent extern a l'equip volant.
- Es constitueix l'Equip mentor, segons l'establert a la CLÀUSULA 10.2**Error! No s'ha t robat l'origen de la referència.** A l'inici de la prestació del servei amb necessitats especials per part d'un professional, es podrà requerir el suport de l'equip mentor per tal d'adquirir competències i estratègies per a l'atenció del cas específic. L'equip de coordinació tècnica determinarà, en funció del cas, un acompanyament de mentoria a les professionals titulars d'entre un i cinc serveis programats.
- No podran realitzar-se canvis d'horari i/o professional d'atenció directa per necessitats organitzatives de l'adjudicatària. Quedaran justificats els derivats de la cobertura d'absències programades o sobrevingudes de les professionals d'atenció directa titulars; i els derivats de peticions de les persones ateses per a situacions puntuals.
- En el procés d'implantació del SAD de proximitat es podrà realitzar el canvi de professional titular per tal d'adequar-se al nou model de prestació. Un cop implementat, es procedirà segons la clàusula anterior.

4.5.2 Casos d'alta complexitat.

Són casos complexos aquells afectats per problemàtiques específiques que generen o poden generar un risc per a la integritat i/o les necessitats bàsiques de les persones que les pateixen i/o el seu entorn. Requereixen d'una atenció, seguiment i coordinació especialitzats, que complementin les actuacions de la resta de serveis que intervenen en el cas.

Serveixen com a exemples de casos d'alta complexitat, els següents:

- Persones amb conductes d'acumulació patològica, quan es produeixin resistències per part de la persona atesa a les intervencions proposades.

- Persones amb problemàtica de salut mental greu, quan aquesta afecti a la capacitat de cura dels diferents àmbits de la seva vida (domicili, salut, patrimoni...) i no disposi de xarxa de suport, formal o informal.
- Persones que pateixen o poden patir situacions de violència per part del seu entorn familiar i/o de cura, quan no estiguin intervenint els serveis especialitzats corresponents.

S'estableixen les següents mesures per a la programació i prestació del servei en els casos identificats com a casos d'alta complexitat:

- És competència de l'equip de coordinació tècnica fer l'anàlisi de la petició d'un nou servei i determinar la categorització com a cas d'alta complexitat, en l'assignació dels recursos per a la prestació del servei. Només es podran determinar com a casos d'alta complexitat aquells que es prescriguin amb modalitat de seguiment Directe.
- L'atenció directa d'aquest tipus de casos es realitzarà per part de l'equip professional d'Integració Social, segons l'establert en la CLÀUSULA 4.5, en funció dels recursos disponibles i de la priorització de casos valorada per l'equip de coordinació tècnica.
- L'atenció segons criteris d'alta complexitat serà temporal i amb l'objectiu de transitar cap a l'atenció per part de personal d'atenció directa del Treball Familiar. S'estableix un màxim de 6 mesos d'atenció segons aquests criteris. En el procés de transició, es podrà realitzar el servei conjuntament pel professional d'Integració Social i de Treball Familiar entre 1 i 5 serveis, segons criteri tècnic de l'equip de coordinació tècnica.
- La visita de presentació dels casos d'alta complexitat es realitzarà, en tots els casos, per part del professional referent de l'EBAS, el/la Coordinador/a Tècnic/a referent del cas i el/la professional d'Integració Social a qui s'assigni el cas.
- El personal d'Integració Social realitzarà coordinacions directes amb els EBAS prescriptors, presencial, telefònicament i/o per correu electrònic, i haurà de registrar el contingut de totes les coordinacions a l'apartat d'Incidències Socials de GESAD.
- Correspon a l'equip de coordinació tècnica la comunicació i/o coordinacions amb l'EBAS referent, derivades de situacions que requereixin de comunicació immediata, quan aquestes es produeixin fora del dia de gestió del professional d'Integració Social.
- Correspon a l'equip de coordinació tècnica l'aplicació dels diversos protocols d'actuació, inclosos: el protocol de comunicació de situacions de risc; de cessió de claus; i d'autorització de petites compres.
- Per a la resta d'actuacions en relació al seguiment de casos, l'equip de coordinació tècnica actuarà conforme les seves funcions designades a CLÀUSULA 10.2.

Els objectius i les tasques prescrites hauran d'ajustar-se a les competències i funcions del servei, que en cap cas podrà reemplaçar les intervencions dels EBAS i/o altres serveis especialitzats i/o sanitaris.

4.6. Seguiment i coordinació del servei.

4.6.1 Seguiment de casos

La modalitat de seguiment determina les tasques que ha de fer cadascuna de les parts, adjudicatària i EBAS, tal i com queda recollit a CLÀUSULA 3.3.

En els casos valorats com d'alta complexitat, es procedirà segons l'establert a la CLÀUSULA 4.5.

En relació al seguiment dels casos i dels serveis, les accions de seguiment, i la seva periodicitat, que són obligades de realitzar i complir són les següents:

- Realitzar el seguiment regular de l'evolució dels casos a partir de la informació facilitada pel personal d'atenció directa, en el marc d'una coordinació presencial o telefònica, o de les reunions dels equips de SAD de proximitat. Caldrà registrar la informació a l'aplicatiu GESAD.
- Establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada persona usuària, especificant les visites i les trucades i registrar-ne la planificació i la realització.
- Per a la **modalitat de seguiment directe** (SAD-LAPAD i SAD-TEMPORAL) s'ha establert una visita domiciliària anual, conjuntament amb el/la professional de referència, quan es consideri pel professional referent de l'EBAS, que donarà lloc a un informe anual de seguiment del cas (vinculat a la visita a domicili). Totes les activitats es registraran i els informes estaran disponibles a l'aplicatiu GESAD.
- Per a la **modalitat de SAD-Socioeducatiu** (Adults, Infància i família) s'ha establert una visita domiciliària trimestral, conjuntament amb el/la professional de referència, quan es consideri pel professional referent de l'EBAS. Caldrà elaborar un informe de seguiment, a amb el contingut de cada visita, que s'enviarà per correu electrònic al professional referent de l'EBAS.
- Per a la **modalitat de seguiment indirecte** (SAD-LAPAD i SAD-TEMPORAL) s'ha establert un total de tres contactes anuals, dels que, com a mínim, un ha de ser una visita domiciliària i dues seran trucades telefòniques que donaran lloc a informes anuals de seguiment del cas (vinculat a la visita a domicili) i de seguiment del servei (vinculat a les trucades telefòniques i al seguiment fet pels professionals d'atenció directa). Totes les activitats es registraran i els informes estaran disponibles a l'aplicatiu GESAD.
  En funció de les característiques, necessitats i objectius específics d'una determinada situació de seguiment indirecte, l'adjudicatària podrà incrementar el seguiment realitzat mitjançant visites a domicili fins, com a màxim, a una visita trimestral.

4.6.2 Coordinació de casos

La coordinació d'informacions i actuacions es durà a terme a través de diversos canals: presencial, telefònic i telemàtic . Les coordinacions poden ser puntuals o periòdiques.

- L'adjudicatària proposarà a cada EBAS un calendari anual de coordinacions trimestrals presencials de seguiment de casos directes i anual per seguiment de

casos indirectes. A partir de la proposta, s'acordarà el calendari definitiu amb les Direccions dels EBAS corresponents. Es podran acordar coordinacions extraordinàries entre professionals referents dels EBAS i equip de coordinació tècnica i/o integració social d'atenció directa per a la revisió d'elements referents a la prestació d'un cas concret.

- Per a les coordinacions presencials periòdiques, els referents de l'EBAS i l'equip de coordinació concretaran la proposta de casos a coordinar, en funció de la necessitat de compartir informacions rellevants sobre l'evolució dels casos, revisar els elements de prestació dels casos i revisar els casos amb interrupcions temporals de serveis superiors a 3 mesos. L'equip de coordinació tècnica farà arribar una proposta de casos a coordinar a la Direcció de l'EBAS amb còpia al correu genèric de l'EBAS amb una antelació de 15 dies naturals a la data prevista de coordinació. Els referents de l'EBAS podran aportar casos a la proposta, que es faran arribar a l'adjudicatària amb una antelació de 7 dies naturals a la data prevista de coordinació.
- A petició de les Direccions dels EBAS, es podran substituir coordinacions trimestrals de casos Directes per informes de seguiment elaborats per l'equip de coordinació de l'adjudicatària, on consti la informació rellevant en relació a l'evolució del servei i l'acompliment dels objectius establerts. Caldrà garantir que es realitzin un mínim de dues coordinacions presencials anuals de casos amb seguiment directe.
- Per al seguiment regular i comunicació de fets puntuals, es podran utilitzar els canals telefònic i el correu electrònic. En el transcurs del contracte, el DASDPG podrà establir altres canals de comunicació. Aquest tipus de comunicacions no alteraran la periodicitat de les coordinacions presencials.
- L'adjudicatària haurà de registrar a GESAD el contingut de les comunicacions i coordinacions com a incidència social de la persona referenciada.
- Així mateix, l'adjudicatària haurà de mantenir actualitzada la informació registrada a GESAD relacionada amb la prestació i el seguiment del servei de cada persona atesa.

Davant de circumstàncies extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri, canvi de coordinador o canvi de referent, el referent municipal i la coordinació tècnica es podran coordinar directament (informàticament, per telèfon o, si és necessari, presencialment), per tal de resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer.

L'aplicació informàtica GESAD conté tota la informació relativa a la prescripció del servei (informació inicial i actualitzacions), al seguiment del cas, les incidències, les queixes i les coordinacions així com qualsevol informació rellevant que es produeixin en el desenvolupament del servei, esdevenint el sistema d'informació essencial per al seguiment de l'evolució del contracte i el control de qualitat.

En circumstàncies excepcionals, es podrà requerir l'assistència del personal d'atenció directa a una coordinació amb professionals de l'EBAS. Caldrà motivar la petició, per part del professional referent de l'EBAS i, en cas de valorar-se positivament per l'adjudicatària, caldrà que hi assisteixi el/la coordinador/a tècnic/a. En els casos valorats com d'alta complexitat, es podrà realitzar la coordinació directa entre l'equip d'Integració Social i els professionals referents de l'EBAS.

En qualsevol cas, el referent municipal del cas i la coordinació tècnica es podran coordinar directament, per telèfon, correu electrònic. L'adjudicatària haurà de comunicar al referent de l'EBAS quan es produeixin les següents situacions:

- En circumstàncies extraordinàries entre les que, com a mínim, s'especifiquen les següents:
  - Ingrés hospitalari de la persona usuària, quan l'ingrés superi els 30 dies naturals de durada; i/o de la persona cuidadora, en qualsevol cas.
  - Caigudes en el domicili patides per la persona usuària.
  - Pèrdua d'autonomia per part de la persona usuària i/o de la persona cuidadora.
  - Incidències relacionades amb gas i/o fum.
  - Necessitats derivades de les condicions de l'habitatge de la persona usuària (ordre i higiene, adaptació funcional, accés a subministraments bàsics, parament, pobresa energètica).
  - Canvis en la situació familiar i del nucli de convivència, quan generi un impacte en els suports informals rebuts per la persona usuària.
  - Situacions de risc, segons el protocol establert.
  - Activació de protocols de discriminació i/o agressió al personal d'atenció directa.
  - Activació de protocol de prevenció de riscos laborals.
- Per resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer,
- En cas de canvi de coordinador/a o canvi de referent.

En aquestes situacions, més enllà de la coordinació directa, la coordinació tècnica enviarà un correu electrònic a la professional referent i la bústia de correu general del servei, centre o departament prescriptor.

En el transcurs del contracte, en relació a casos o casuístiques concretes, es podran realitzar comunicacions i/o coordinacions per part de l'adjudicatària amb altres interlocutors, diferents als EBAS i del DASDPG:

- Professionals de l'àmbit de la salut (Treball Social de Centres d'Atenció Primària, Centres sociosanitaris i/o Centres hospitalaris).
- Professionals i/o referents tècnics d'altres serveis socials domiciliaris (Teleassistència, Àpats a domicili, Adaptació funcional de la llar).
- Professionals i/o referents tècnics del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).
- Tècnics de projectes i/o serveis orientats a l'acció grupal i/o comunitària (Radars, Vincles).

El DASDPG establirà les condicions i característiques de les coordinacions amb aquests interlocutors.

4.7. Coordinació amb altres serveis domiciliaris

El DASDPG facilitarà a l'adjudicatària, quan sigui necessari, la informació pertinent sobre altres serveis municipals d'atenció domiciliària que rebi cada persona usuària, que podrà consistir en la integració del seguiment de casos per part dels diferents serveis.

L'adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, d'acord amb els protocols que estableixi el DASDPG. Principalment és important assegurar l'adequada integració i coordinació amb els serveis de teleassistència, el servei d'àpats a domicili i programa d'adaptació de la llar.

L'adjudicatària aplicarà els protocols que s'estableixin pel DASDPG per a una efectiva comunicació amb altres serveis com la teleassistència i el Centre d'Emergències i Urgències Socials (CUESB).

4.8. Abordatge de les situacions de desacord en la prestació del servei

L'adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'IMSS, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

El DASDPG oferirà assessorament sobre l'aplicació del plec vigent a demanda dels EBAS, les Direccions d'EBAS i Direccions Territorials, així com dels interlocutors de les adjudicatàries.

Al llarg de la prestació del servei es poden produir diverses situacions que afecten al desenvolupament dels serveis. La resolució d'aquestes situacions pot generar desacords entre els professionals referents dels EBAS i l'equip de coordinació tècnica de l'adjudicatària

El procediment per abordar aquestes situacions seguirà el següent procediment:

- Una de les parts exposa la situació de desacord i la proposta de canvis per resoldre-ho i es produeix una coordinació telefònica i/o telemàtica per tal de resoldre la situació.
- En cas que no s'arribi a un acord consensuat entre referent EBAS i Coordinació Tècnica, s'eleva a les direccions d'EBAS i adjudicatària, que fixaran una coordinació per arribar a un acord.
- Els equips dels EBAS i la Direcció de l'adjudicatària del lot podran requerir l'assessorament del DASDPG per tal d'orientar sobre l'aplicació de la norma, a partir de l'establert en aquest plec, així com dels protocols d'actuació que se'n derivin.
- En cas que el desacord es mantingui, s'activarà el Comitè de Casos Complexos, que serà convocat pel DASDPG requerint una representació de l'EBAS referent del cas, l'adjudicatària responsable de la prestació del servei i el propi DASDPG, per tal de celebrar una reunió d'anàlisi i resolució del desacord.

El DASDPG determinarà la constitució i les condicions d'activació i actuació d'aquest Comitè de Casos Complexos.

L'adjudicatària i els seus treballadors i treballadores hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix el DASDPG (CLÀUSULA 2). Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els temes de servei que

l'afecten, ajustar el servei a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries del servei.

L'adjudicatària, en el termini màxim de 24 hores hàbils, haurà d'informar al DASDPG a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació, quan aquestes posin en risc, limitin o impedeixin la prestació efectiva del servei.

4.8.1 Coordinació territorial de servei

Per tal de fer un seguiment en l'àmbit territorial d'actuació de l'adjudicatària, es podran programar reunions de seguiment entre les Direccions dels EBAS, les Direccions Territorials dels EBAS i les figures de Direcció i Supervisió de l'adjudicatària, amb la participació del DASDPG, per tal d'abordar els següents elements:

- Revisió de la situació general del servei en el territori.
- Revisió de la situació general de la modalitat de SAD de proximitat.
- Revisió de les accions grupals i/o comunitàries amb participació del/la tècnic/a d'acció comunitària de l'adjudicatària.
- Resolució de problemes i/o desacords que es puguin produir en la prescripció, programació i/o prestació de serveis.
- Revisió de les demandes, .la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei.
- Revisió de procediments i/o protocols d'actuació del servei.
- Identificació d'incidències freqüents en la prescripció i/o prestació del servei i recerca de solucions per a la reducció del nivell d'incidència.

La programació d'aquestes reunions es realitzarà a iniciativa de les Direccions dels EBAS i/o les Direccions Territorials dels EBAS.

4.9. Protocols d'actuació

L'adjudicatària actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts en aquesta clàusula, siguin facilitats pel DASDPG, o siguin facilitats per l'adjudicatària, en les situacions en què es disposi d'aquests.

El DASDPG es reserva el dret d'inspecció de l'acompliment de tots els protocols.

Els procediments, protocols i altres materials que es puguin derivar de l'execució del contracte per part de l'adjudicatària podran incorporar-se com a materials d'ús de l'IMSS.

4.9.1 Protocols d'actuació facilitats pel DASDPG

El DASDPG facilitarà a les adjudicatàries els següents protocols, en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d'adjudicació. Tot i això, es pot requerir a l'adjudicatària la seva participació en el disseny de nous protocols durant el període de la vigència del plec :

- Pacte de prestació.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Protocol sobre realització de tràmits bancaris en nom de la persona usuària.
- Protocol sobre l'ús de diners en nom de la persona usuària (petites compres).
- Protocol de reintegraments bancaris.
- Protocol de custòdia de claus.
- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Protocol de serveis mínims en cas de vaga i/o alerta de protecció civil.
- Procediment en casos de serveis nous prescrits que no es poden iniciar.
- Procediment per Baixes Temporals/ Baixes Definitives / Reactivació del servei
- Protocol per la visita de presentació.
- Protocol de visites de seguiment.
- Protocol de trucades de validació i seguiment.
- Protocol de comiat.
- Protocol de facturació.
- Protocol expedient sancionador
- Protocol per l'informe trimestral de casos directes.
- Qualsevol altre protocol que es consideri rellevant per a una atenció de qualitat a les persones usuàries.

El seu seguiment és obligatori per part de l'adjudicatària.

El DASDPG comunicarà, si és el cas, canvis en els protocols i dates de posada en marxa dels mateixos.

4.9.2 Protocols d'actuació facilitats per l'adjudicatària

L'adjudicatària haurà de comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del servei i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests protocols i procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

L'adjudicatària haurà de facilitar en el termini màxim de 30 dies naturals des de l'adjudicació els següents protocols:

- Seguiment telefònic periòdic.
- Protocol de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i al DASDPG. Comunicació d'incidències en el servei.
- Protocol de comunicació a la persona atesa de canvis puntuals o duradors en la persona que li presta el servei.
- Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infecto-contagioses.
- Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
- Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència…).

- Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
- Protocol d'actuació davant els furts i males pràctiques.
- Protocol d'atenció per la realització de tasques que puguin esdevenir un risc per a la persona atesa i/o el personal assignat (higiene, mobilitzacions).
- Protocol en cas d'accident en el transcurs d'un servei.
- Protocol en cas de fallida dels sistemes informàtics (fitxatge, telefonia o sistemes d'informació).

Aquests protocols es posaran a disposició del DASDPG en el termini de 30 dies naturals des de la data de formalització del contracte, per a la seva validació. Qualsevol canvi en els protocols haurà de ser comunicat i aprovat pel DASDPG.

L'adjudicatària podrà proposar altres protocols i procediments d'actuació que hauran de ser validats pel DASDPG.

Aquests protocols han d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació de les persones treballadores en la definició de les situacions a atendre.
- Objectius de la intervenció.
- Actuacions: procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

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

Tots els protocols previstos en aquesta clàusula hauran d'incloure el procediment de registre a GESAD i d'informació al DASDPG.

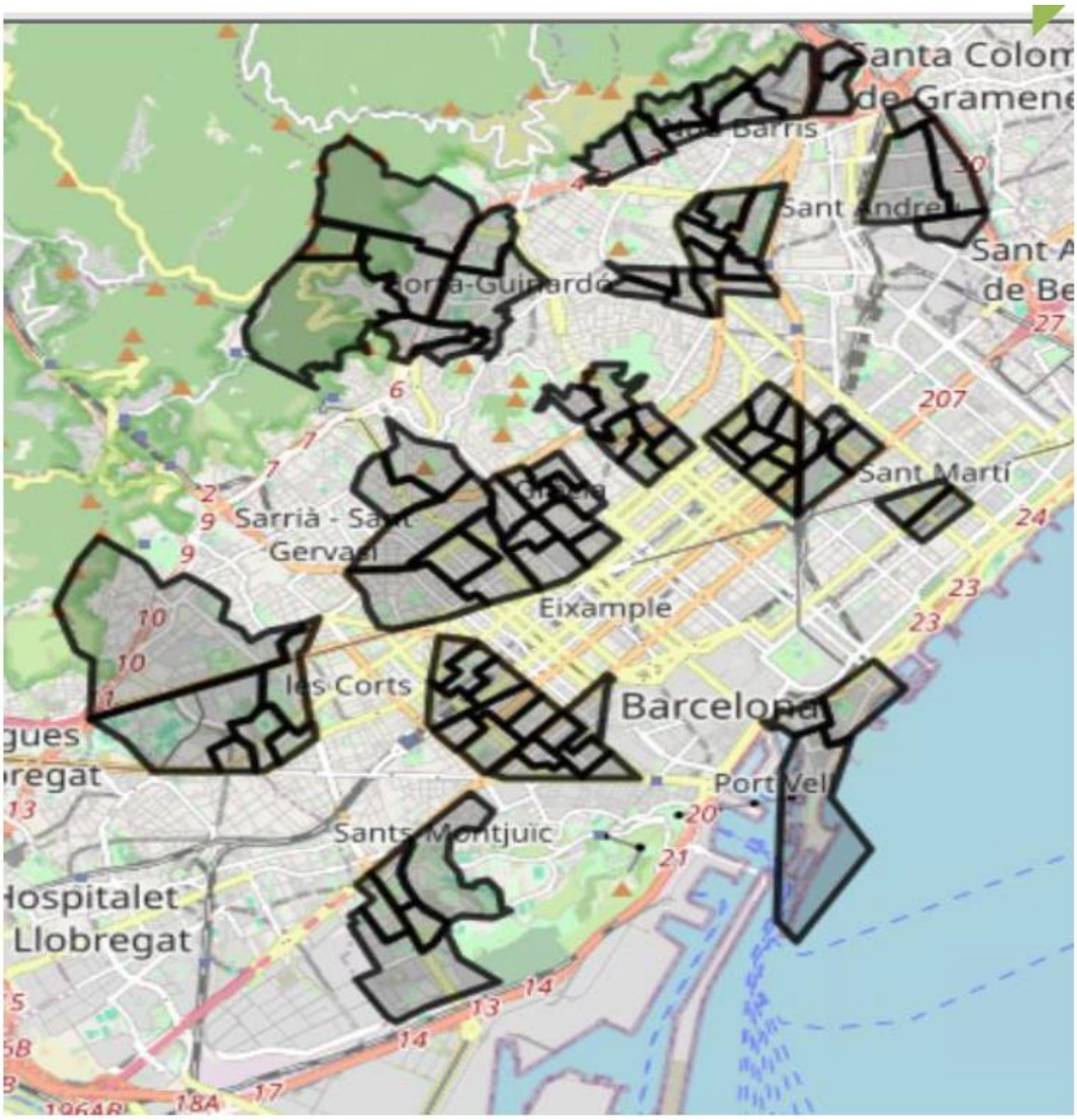
CLÀUSULA 5. DESCRIPCIÓ DEL MODEL DE PRESTACIÓ DEL SERVEI *SAD DE PROXIMITAT*

El SAD té la missió de contribuir a que les persones puguin romandre en el seu domicili, en el seu entorn, el màxim temps possible, sempre que sigui la voluntat de la persona atesa, evitant processos d'internament (atenció residencial) motivats únicament per una manca de recursos formals i/o informals de suport; i de desvinculació de les xarxes primàries (familiar i social). Assolir aquesta missió requereix d'una perspectiva comunitària en els diversos processos de la prestació i seguiment del servei, i l'articulació de canals de comunicació i intervenció amb els diferents agents del territori: serveis, recursos, entitats, etc.

L'any 2017, l'IMSS va impulsar el desplegament del pilot de SAD de proximitat amb l'objectiu d'optimitzar els recursos i millorar la prestació del SAD facilitant aquesta proximitat, la generació d'economies d'escala i de sinèrgies amb l'entorn comunitari.

Durant la vigència del contracte de SAD pels anys 2021-2025, s'han desplegat les illes de proximitat previstes en l'anterior PPTP, arribant al 33% de la població usuària i tenint presencia en tots els districtes.

La distribució de les illes del SAD de Proximitat i el nombre de persones usuàries a partir d'aquesta modalitat de prescripció segons CSS de referència i amb data d'extracció 31/10/2025, a la ciutat de Barcelona, és la següent:



- Districte 1. Ciutat Vella:
  - CSS Barceloneta. 231 persones usuàries.
- Districte 2. Eixample:
  - CSS Nova Esquerra de l'Eixample. 416 persones usuàries.
  - CSS Sant Antoni. 281 persones usuàries.
- Districte 3. Sants – Montjuïc:
  - CSS La Marina. 385 persones usuàries.
- Districte 4. Les Corts:

    - CSS Maternitat – Sant Ramon. 264 persones usuàries.
- Districte 5. Sarrià – Sant Gervasi:
    - CSS Sant Gervasi. 368 persones usuàries.
- Districte 6. Gràcia:
    - CSS Vila de Gràcia. 439 persones usuàries.
- Districte 7. Horta – Guinardó:
    - CSS Baix Guinardó – Can Baró. 297 persones usuàries.
    - CSS Vall d'Hebron. 535 persones usuàries.
- Districte 8. Nou Barris:
    - CSS Porta – Vilapicina i Torrellobeta. 707 persones usuàries.
    - CSS Roquetes – Trinitat Nova - Canyelles. 572 persones usuàries.
- Districte 9. Sant Andreu:
    - CSS Franja Besòs. 371 persones usuàries.
- Districte 10. Sant Martí:
    - CSS Clot – Camp de l'Arpa. 608 persones usuàries.
    - CSS Poblenou. 147 persones usuàries.

Per a la vigència del present contracte, s'estableix l'objectiu de creixement d'un 31% de la població atesa a partir de la modalitat de prestació de SAD de proximitat, per tal d'arribar fins al 64% del total de les persones ateses, tal com s'estableix a la CLÀUSULA 5.4.

Els objectius de l'IMSS en la implantació i desenvolupament del model de SAD de proximitat són:

- Millorar la qualitat del SAD, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses i assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària.

- Millorar la qualitat de les condicions laborals i l'ocupació del personal d'atenció directa.

- Garantir la sostenibilitat social i econòmica del SAD.

- Promoure la dimensió comunitària del SAD.

El model de SAD de proximitat aporta una sèrie d'elements que permeten oferir una millor qualitat de servei, a través de l'organització dels recursos humans en equips de proximitat i amb una major implicació de la dimensió comunitària.

Aquesta aposta per la transició cap a models de prestació basats en la proximitat, implica la incorporació d'una sèrie d'elements diferenciadors i organitzatius característics del model de SAD de proximitat, que pretenen ser un impuls per a l'assoliment dels objectius establerts.

5.1. Definició dels equips

El SAD de proximitat es basa en la divisió d'un territori en unitats territorials flexibles més petites que un barri, anomenades illes de proximitat, on un nombre de persones usuàries reben el servei per part d'un equip de treballadores d'atenció directa referents d'aquella unitat territorial.

Les illes atenen entre 40 i 100 persones usuàries del SAD, el que es tradueix en un volum de 300 a 400 hores setmanals de prestació de servei i un nombre variable de treballadores d'atenció d'entre 10 i 20, en funció del volum de persones ateses i d'hores de servei.

Tot i que aquests són els criteris que serveixen com a referència per a definir les illes de proximitat, es poden donar necessitats territorials i/o organitzatives que motivin variacions on les variables estiguin per sota o per sobre del marc de referència.

El territori d'abast de cada illa s'estableix d'acord amb el territori corresponent a un mateix EBAS, per tal de facilitar la coordinació amb l'equip del SAD. A més, quan és possible, l'illa s'inclou dins de l'àmbit d'actuació d'una sola Àrea Bàsica de Salut (ABS). El límit que cal garantir en l'organització de les illes és que l'àmbit territorial es trobi dins d'un únic districte.

5.2. Elements organitzatius del SAD de proximitat

La transició de model implica un canvi essencial en la forma de prestar el servei per part del personal d'atenció directa, de fer-ho de forma individual, solitària i relativament invisibilitzada, a fer-ho en equip i amb oportunitats de fer visible la seva tasca a l'entorn.

Aquesta metodologia aporta una sèrie de beneficis tant per les persones usuàries del servei, com pel personal d'atenció directa.

En relació a les persones usuàries:

- Passen a ser ateses per part d'un equip, no només per part d'un/a professional determinat/da. Pot identificar als i les membres de l'equip, reduint l'impacte negatiu de les substitucions i/o canvis de professional.
- Garanteix el traspàs d'informació entre professionals d'un mateix equip, reduint l'impacte negatiu de les substitucions i/o canvis de professional.
- Permet flexibilitzar les planificacions de serveis de les persones usuàries, per tal d'adaptar-les a les seves necessitats.
- Facilita una estandardització i homogeneïtzació de les tasques i els procediments propis de l'atenció directa, de forma que totes les persones usuàries siguin ateses a partir de les mateixes premisses.
- Permet fer un seguiment continuat de la situació social de les persones usuàries, així com detectar situacions de risc i/o vulnerabilitat que puguin requerir d'actuacions determinades per part de l'equip de coordinació o dels EBAS referents.

En relació a les persones treballadores:

- Els EBAS prescriuen el servei i en determinen el nombre d'hores setmanals assignades, però, per norma general, no concreten la distribució (dies), ni els horaris de servei, fet que permet a l'equip, amb el suport de la coordinació tècnica, adaptar les graelles de servei a les necessitats de les persones usuàries i a les jornades dels i les treballadores.
- Facilita la participació dels i les integrants de l'equip en la planificació de serveis, la definició dels plans de treball i el seguiment de casos.
- Garanteix el traspàs d'informació entre professionals de l'equip i l'equip de coordinació.
- Ofereix un espai d'aprenentatge compartit, a partir de l'experiència de cada professional, així com de detecció de necessitats formatives i programació de les mateixes.
- Esdevé un espai de suport mutu en relació a les càrregues físiques i psicològiques pròpies de l'encàrrec professional.

D'altra banda, l'orientació del model cap a la proximitat i la complicitat de l'entorn aporta una nova dimensió a l'atenció prestada a les persones usuàries, facilita la coordinació amb altres serveis, així com contribueix a l'èxit del desplegament d'accions i projectes d'atenció integrada social i sanitària, a partir dels següents elements:

- Permet disposar d'un millor coneixement de l'entorn comunitari per part dels equips, i generar oportunitats de vinculació de les persones ateses amb el seu entorn proper.
- Facilita la identificació dels i les professionals dels equips de SAD pels diferents agents del territori, donant visibilitat a les figures d'atenció directa i al seu valor dins la comunitat.
- Ofereix oportunitats de crear sinèrgies entre el SAD i altres agents del territori, millorant la qualitat de l'atenció i les intervencions amb les persones ateses, així com evitant duplicitats.

Finalment, és intenció del DASDPG millorar l'accessibilitat de les persones usuàries tant a l'equip d'atenció directa com a l'equip de coordinació, amb l'objectiu de reforçar la qualitat del servei en el futur. En aquest sentit, es treballarà per:

- Avaluar els processos actuals de comunicació i interacció entre persones usuàries i equips professionals.
- Revisar les càrregues de treball i la seva distribució, amb la finalitat d'identificar millores que permetin una atenció més propera, àgil i eficient.
- Impulsar accions correctores i preventives derivades d'aquestes avaluacions, orientades a garantir una accessibilitat més equitativa i una experiència de servei òptima.

Aquest compromís s'integra en una estratègia de millora contínua en elements fonamentals de la prestació del servei des de la proximitat, com ara una comunicació efectiva entre totes les parts implicades (persones professionals, persones usuàries,

entorn familiar i altres agents), assegurant que la relació sigui fluida, clara i orientada a la qualitat.

5.3. Equip de treball de SAD de proximitat

L'equip, en el seu conjunt, és responsable d'atendre a totes les persones usuàries del SAD que tenen el domicili en el territori de l'illa i comptaran amb els i les professionals de suport que s'estableixin per al conjunt del SAD. Els equips estan integrats pels i les següents professionals:

- Treballadors/es Familiars
- Auxiliars de Neteja
- Un/a coordinador/a tècnic/a
- Coordinació de gestió, si és necessari.

Els equips són responsables de:

- Atendre al grup de persones usuàries de l'illa assignada.
- Organitzar-se internament per a la cobertura dels serveis de l'illa assignada
- Replanificar les graelles de servei de cadascun dels seus membres per adaptar-les a les necessitats de prestació de l'illa assignada.
- Fer el seguiment continu de les persones usuàries i acordar les estratègies per a la intervenció amb els casos.
- Cobrir absències curtes programades d'algun membre de l'equip i les de llarga durada, quan la disponibilitat de l'equip ho permeti.
- Comunicar els canvis en la prestació del servei a les persones usuàries, quan les absències siguin programades.
- Comunicar absències puntuals i vacances de les persones usuàries si aquestes ho comuniquen verbalment.
- Coordinar amb l'EBAS referent del territori de l'Illa assignada, per tal de traspassar la informació del seguiment dels casos. Preferentment, aquesta tasca recaurà sobre el/la coordinador/a tècnic/a.
- Acollir les noves persones professionals que s'incorporin a l'equip, donant suport i explicant les dinàmiques pròpies de l'equip.

Com a mecanisme per mitigar el dinamisme del servei (altes, absències de les professionals, baixes, baixes temporals, etc..), l'adjudicatària disposarà d'un equip de professionals d'atenció directa sense planificació fixe de serveis, que actuarà com equip volant (definit a la CLÀUSULA 10.2) per a minimitzar l'impacte d'aquestes absències, quan no puguin ser cobertes per l'equip de l'Illa corresponent. S'estableix una proporció mínima d'una professional de l'equip volant per cada quatre illes.

En el cas d'absències sobrevingudes d'algun membre de l'equip, la gestió de la cobertura de serveis i la comunicació a les persones usuàries, recaurà en l'equip de coordinació de gestió, que podrà fer ús de l'equip volant en els casos acordats.

Quan no sigui possible la cobertura d'absències de llarga durada per part de l'equip, la cobertura es gestionarà des de l'equip de coordinació de gestió, amb la contractació de personal suplent.

5.3.1 Dinàmica de funcionament de l'equip

Els equips es reuniran quinzenalment per fer el seguiment de casos, compartir dificultats i estratègies, replanificar les graelles de serveis, aprofundir en temàtiques específiques, etc. Excepcionalment, quan no sigui possible la freqüència de reunió quinzenal per motius aliens a l'organització de l'adjudicatària, es podrà requerir de l'autorització per part del DASDPG per a la modificació de la freqüència de reunió.

En el procés de replanificació de graelles de serveis, s'acordarà el procés de comunicació prèvia a les persones usuàries afectades per modificacions. En absències programades i planificades amb una antelació que ho permeti, correspondrà a la professional que causi l'absència, notificar a les persones ateses dels canvis previstos, informant del nom de la professional que cobrirà el servei durant la seva absència.

L'equip disposarà d'un sistema de missatgeria grupal integrat al GESAD, o en el mitjà que determini el DASDPG, que permeti una comunicació àgil i contínua amb l'equip de coordinació. A través d'aquest canal, caldrà confirmar la comunicació prèvia efectuada amb les persones usuàries, per tal que es pugui registrar des de l'equip de coordinació.

Aquest serà el canal, també, per a la comunicació d'absències de les persones usuàries comunicades, directament, a les professionals d'atenció directa. L'equip de coordinació disposarà de 24h hàbils per al registre a GESAD de les comunicacions realitzades per l'equip d'atenció directa.

Aquest procés de replanificació de graelles s'articularà, d'altra banda, per a donar resposta a les necessitats específiques d'atenció que es derivin de les situacions particulars de les persones ateses a l'Illa. A aquest efecte, es podran fraccionar i/o modificar els serveis planificats a una persona atesa, sempre que la disponibilitat de l'equip de l'Illa ho permeti, s'accepti per part de la persona atesa i es respecti el còmput mensual d'hores prescrites.

En relació als i les professionals que presten serveis en horari especial, no restaran obligats/des a participar de les reunions d'equip, quan siguin programades fora de la seva jornada laboral. No obstant això, caldrà convocar a tot l'equip a les reunions, comptabilitzant el temps de reunió com a temps de treball, en cas d'assistència a la reunió, així com garantir l'accés a la informació pertinent (actes de les reunions, acords, etc.) a totes les professionals integrants de l'equip.

S'estableix el següent procediment en relació a les reunions d'equip de SAD proximitat:

- S'estipulen 90 minuts per a la reunió quinzenal d'equip de proximitat. No s'hauran de recuperar les reunions d'equip quan el dia de reunió sigui festiu o per causes sobrevingudes.
- El/la coordinador/a tècnic/a convoca les reunions i informa l'ordre del dia. Exerceix el rol de dinamització, moderació i recollida d'acta dels acords de la

sessió, que enviarà posteriorment a través del canal de missatgeria grupal a totes les persones de l'equip, tant dels/les assistents com dels/les no assistents. En el transcurs del contracte, el DASDPG podrà establir les condicions de registre de la documentació (assistència, acta, acords) que es generin d'aquestes reunions.

- Quan el sistema de control de presència establert a la CLÀUSULA 11.4 ho permeti, caldrà registrar l'assistència a les reunions d'equip de SAD de proximitat a través d'un NFC, que podrà instal·lar-se al local on es realitzin les reunions, quan sigui possible, o ser facilitat pel o per la coordinador/a tècnic/a, de forma portàtil, de forma alternativa.
- L'estructura de les sessions haurà de contemplar una distribució del temps que permeti abordar aspectes de gestió i replanificació i, d'altra banda, aspectes tècnics en relació al desenvolupament de la tasca professional.
- El/la coordinador/a tècnic/a vetllarà per una pressa de decisions basada en el consens entre els diferents membres de l'equip, aportant la informació tècnica i/o organitzativa necessària per tal que les decisions estiguin fonamentades. En cas de manca d'acord, la coordinació tècnica determinarà l'opció més favorable per a la persona atesa i/o per la sostenibilitat del servei.
- Es podran convocar a les reunions d'equip professionals de suport (Terapeuta Ocupacional, Tècnic/a PRL, Tècnic/a Acció Comunitària) per tal de transmetre informacions rellevants en el seu àmbit d'actuació, o bé oferir càpsules formatives.
- Es podran convocar a les reunions professionals d'altres serveis, per tal de generar coneixement entre equips i de donar visibilitat al model i a l'equip, a nivell comunitari.
- Es podran convocar reunions per formacions específiques de les treballadores d'atenció directe.
- Caldrà tenir cura i responsabilitat envers l'espai físic de reunió, garantint puntualitat, ordre i neteja en el seu ús.

5.3.2 El rol de la coordinació tècnica en relació a l'equip de SAD de proximitat

La figura de la coordinació tècnica experimenta un canvi de rol significatiu en relació al model de SAD territorial, incorporant una visió transversal de l'atenció a les persones ateses i a l'equip professional d'atenció directa. Ens referim a coordinació tècnica de SAD de proximitat per diferenciar-la del rol de la coordinació tècnica en la modalitat de SAD territorial.

La coordinació tècnica de SAD de proximitat, assignada a una o determinades illes, és la professional responsable i referent del seguiment de les persones usuàries residents en cada illa assignada. Disposa d'una visió global de la realitat del territori, de les característiques sociodemogràfiques de la població atesa, així com dels agents socials (serveis, equipaments...) presents en el territori.

D'altra banda, coneix a les professionals assignades al seu equip i en pot identificar les fortaleses, competències, així com aspectes o àmbits amb marge de millora o desenvolupament. Manté un contacte regular amb les professionals, a nivell individual

i/o d'equip, i fa seguiment social de les persones ateses, a partir de la transmissió d'informació per part de les professionals, en els diferents espais de treball.

En aquest model de prestació, la coordinació tècnica de SAD de proximitat exerceix el lideratge de l'equip de l'Illa assignada. Acompanya a l'equip i a les professionals en la seva tasca quotidiana, així com en el seu procés d'aprenentatge. Fomenta el treball en equip, generant espais de coneixement compartit, de contenció emocional, així com l'apoderament de cada professional membre de l'equip.

En el procés de treball en equip, correspon a la coordinació tècnica de SAD de proximitat la detecció de necessitats formatives, i fa recerca dels recursos disponibles per a l'accés a aquesta formació, a través de recursos propis de l'adjudicatària (equip de suport, programa de formació), com del territori on es trobi.

5.3.3 Díptic de l'equip de SAD de proximitat

Les persones usuàries del SAD són, majoritàriament, persones grans amb mobilitat reduïda que rarament surten al carrer si no és amb acompanyament. Moltes d'elles presenten processos d'envelliment que afecten les capacitats cognitives, especialment la memòria, i es troben en situacions de vulnerabilitat social: són principalment dones, viuen soles i pateixen un risc elevat d'aïllament.

La vulnerabilitat de les persones usuàries comporta una especial sensibilitat pel que fa a la seguretat personal, i en conseqüència, des de les administracions públiques s'insisteix en la necessitat de no obrir la porta a desconeguts i extremar les precaucions.

Aquesta recomanació, tot i ser necessària, té un impacte directe en la gestió operativa del SAD, ja que genera incidències recurrents: serveis no realitzats perquè la persona usuària no obre la porta a la professional assignada, o bé rebutja l'atenció per part d'una professional substituta que no reconeix com habitual.

Tot i que les persones usuàries tenen a la seva disposició canals de comunicació com el telèfon de la centraleta o el telèfon de contacte directe amb les professionals de l'equip d'illa, en la pràctica, el recurs més accessible i resolutiu per a que coneguin la composició dels professionals de l'equip que els atén és lliurar un díptic en format físic que s'ha deixat en un lloc visible (per exemple, a la porta de la nevera) i que serveix com a eina de suport visual i de confiança per a les persones usuàries. Aquest díptic facilita la identificació de les professionals que accedeixen al domicili degudament acreditades i reforça la percepció de seguretat en tant que no és una professional sola, sinó tot un equip el que vetlla pel seu benestar.

La informació que conté el díptic és:

- Nom de pila, seguit de les inicials dels cognoms de totes les professionals que composen l'equip que presta serveis als usuaris de l'illa (Treballadors/es d'atenció personal, Auxiliars neteja, Coordinador/a de gestió, Coordinador/a tècnic/a).
- Fotografia de cada professional
- Telèfon de contacte de l'equip

L'adjudicatària resta obligada a mantenir actualitzada la configuració de cada equip de SAD de proximitat a GESAD per tal que es puguin generar els nous díptics en cas que es produeixin canvis en la configuració del personal fix d'aquests equips.

L'adjudicatària és l'encarregada de confeccionar els díptics amb aquesta informació. El/la coordinador/a tècnic/a referent de cada illa, haurà de lliurar al personal assignat a l'equip els díptics actualitzats en les reunions d'equip, per tal que les persones treballadores puguin lliurar/ substituir el nou díptic per l'antic en els domicilis de les persones ateses, de forma que amb una periodicitat màxima de dues setmanes els díptics es mantinguin actualitzats. En cap cas es podrà fer un ús diferent al descrit amb anterioritat.

Essent conscients que el format actual en paper presenta limitacions operatives significatives pel que fa a la seva actualització, el DASDPG està treballant en la implantació d'una eina tipus APP que permeti a les persones usuàries consultar en temps real els noms i fotografies de les professionals assignades al seu equip d'Illa. Aquesta solució facilitarà l'actualització immediata de la informació i permetrà incorporar funcionalitats addicionals, com l'enviament de missatges segurs amb notificacions sobre canvis en la professional referent, acompanyats del nom i la imatge corresponent. Igualment, haurà de garantir l'accés limitat a les dades per a les persones usuàries assignades a l'àmbit territorial de cada illa, o el seu entorn de cura.

Amb l'objectiu de reforçar les garanties de protecció de dades s'inclourà una clàusula específica en el document de pacte de prestació del servei que signa la persona usuària, en la qual es prohibeixi expressament la divulgació o ús indegut del díptic, establint les conseqüències derivades d'un incompliment.

Les adjudicatàries del servei són les encarregades del tractament de dades dels seus professionals i responsables de recollir els consentiments necessaris, segons es recull en la CLÀUSULA 10.1.

5.4. Desplegament del SAD de proximitat en el termini de vigència del contracte

La prestació del servei mitjançant la modalitat de SAD de proximitat és una obligació del contracte.

L'objectiu del DASDPG és implantar el nou model a tota la ciutat. Durant la vigència d'aquest contracte, es preveu doblar el percentatges de persones usuàries ateses per aquesta modalitat.

En l'actualitat, aproximadament el 33% de les persones ateses ho són segons la modalitat de SAD de proximitat, segons la següent distribució:

Districtes	Territorial	% Territorial	Proximitat	% Proximitat	Total
Ciutat Vella	1048	82%	227	18%	1275
L'Eixample	888	56%	696	44%	1584
Sants - Montjuïc	1236	76%	385	24%	1621
Les Corts	368	60%	247	40%	615
Sarrià - Sant Gervasi	276	43%	363	57%	639
Gràcia	599	58%	439	42%	1038
Horta - Guinardó	1395	63%	827	37%	2222
Nou Barris	1551	55%	1278	45%	2829
Sant Andreu	1243	77%	370	23%	1613
Sant Martí	2042	73%	754	27%	2796
Total districtes	10646	66%	5586	33%	16232

**Data extracció 31/10/2025*

El desplegament de les illes de proximitat es realitza per totes les persones usuàries que resideixen en l'àmbit territorial d'actuació d'un únic CSS referent. Aquests centres tenen dimensions diferents en els 10 districtes de la ciutat de Barcelona. Ateses les diferents realitats de cada territori, s'estableix l'objectiu d'assolir el 64% de persones ateses segons la modalitat de SAD de proximitat durant la vigència del contracte, a partir de la següent distribució:

	% Inicial	% Assoliment 2n any	% Assoliment 3r any	% Assoliment Final
Ciutat Vella	18%	46%	19%	84%
L'Eixample	44%	22%	14%	80%
Sants - Montjuïc	24%	26%	22%	72%
Les Corts	43%	57%		100%
Sarrià - Sant Gervasi	58%	0%		58%
Gràcia	42%	23%		66%
Horta - Guinardó	32%	16%		48%
Nou Barris	45%	12%		57%
Sant Andreu	23%	39%		62%
Sant Martí	27%	19%	7%	53%
Total districtes	34%	24%	6%	64%

Es treballarà amb cada una de les adjudicatàries per assolir aquest objectiu. Inicialment el primer any de contracte es realitzaran les reunions necessàries per assentar les bases pel desplegament que es realitzaran durant el segon i tercer any i de contracte, amb objectius d'assoliment del 58% i el 64%, respectivament.

En cas que les condicions del desplegament de la modalitat de SAD de proximitat siguin favorables, la valoració de la implementació de la modalitat sigui satisfactòria i que hagi acord entre les adjudicatàries i el DASDPG, es podrà ampliar el nombre d'illes de proximitat. En qualsevol cas, aquest desplegament addicional no serà exigit pel DASDPG.

Les adjudicatàries hauran de distribuir els recursos necessaris per a poder fer el desplegament de noves illes amb èxit i mantenir la qualitat del servei prestat en tot el àmbit territorial de prestació del servei.

5.5. Metodologia del desplegament del SAD de proximitat

Finalitzat el període d'anàlisi per determinar l'abast i límits de les noves illes, sempre de mutu acord amb el DASDPG, es defineix la següent metodologia de treball:

- Anàlisi de les dades de les persones usuàries on s'implantarà el servei; volum d'hores de prestació, modalitats de prestació de SAD existents, tipologia de les persones a ateses, professionals que hi estan treballant; capacitats, competències i habilitats, entre d'altres.
- Coneixement del barri, de les seves característiques sociodemogràfiques, econòmiques, històriques i orogràfiques.
- Prospecció de la vida comunitària, dels serveis i programes en funcionament: identificació dels serveis sanitaris, socials, comunitaris, comerços, serveis de seguretat, transports, espais verds i altres.
- Configuració de l'equip de SAD; formació inicial, dotació dels recursos materials, organització interna de tasques i funcionament com equip.
- Coneixement de l'espai de treball/reunió situació, horaris d'accessibilitat, serveis i altres elements que es determinin.
- Disseny del pla de comunicació d'inici:
  a. Enviament d'una carta informativa des del DASDPG.
  b. Informació a les persones usuàries sobre el model de prestació de SAD de proximitat en les visites de seguiment realitzades en els sis mesos anteriors al canvi de model.
  c. Comunicació telefònica amb les persones usuàries per informar dels canvis en la prestació cada servei i la data d'efectes del canvi de model de prestació.
- Presentació de l'equip de SAD assignat a l'illa als EBAS, ABS, Casals de GG, Casals de Barri, equip de Radars, AAVV i aquells que es consideri tenen un pes rellevant en la configuració de la dinàmica comunitària del entorn.
- Es podran realitzar altres accions comunicatives no descrites en aquests apartat, en cas que el DASDPG així ho indiqui. (ex. Reunió explicatives del model en centres etc.)

— Visita de presentació a la persona usuària i familiars de referència per donar d'alta al servei, lliurament de la documentació informativa, redefinició del pla de treball d'acord amb les seves necessitats i preferències ateses les noves oportunitats que ofereix el servei, signatura del pacte de prestació, lliurament del Díptic de l'equip de SAD de proximitat, amb les fotos i noms de tots els professionals que composen l'equip de SAD i telèfon de contacte per resoldre qualsevol incidència. El procés metodològic de la visita de presentació es descriu a la CLÀUSULA 4.2.

5.6. Transició de model en casos vulnerables i/o complexos.

En el procés de transició del model de prestació de SAD territorial a SAD de proximitat, caldrà identificar les persones ateses amb característiques específiques que motivin la valoració tècnica com a casos vulnerables i/o complexos.

Atenent als beneficis globals del SAD de proximitat en les persones ateses, i a la complexitat de la convivència de les dues modalitats de prestació en un mateix territori, no es valora l'exclusió de cap cas en la transició entre models. No obstant, cal garantir una transició entre models que tingui en compte la vulnerabilitat i la complexitat dels casos tal com es descriu en la CLÀUSULA 4.5.

Caldrà donar prioritat a les persones que es trobin en les situacions definides com a vulnerables i/o complexes, en que la persona no disposi de suports formals i/o informals, més enllà del SAD.

En el procés d'identificació dels casos, caldrà que l'adjudicatària contacti amb l'EBAS per tal d'acordar, conjuntament, la selecció de persones vulnerables, atenent als criteris establerts en aquest apartat. Prèviament a la planificació de les noves graelles de serveis i a la nova configuració del servei, l'adjudicatària contactarà amb la Direcció de l'EBAS referent del territori, per tal d'aportar el llistat de casos identificats com a vulnerables i/o complexes. L'EBAS validarà o esmenarà el llistat de casos aportat, podent aportar nous casos que s'ajustin als criteris establerts.

Un cop identificats els casos vulnerables i/o complexos, l'adjudicatària procedirà a la configuració dels equips i a la planificació de graelles de serveis, prioritzant l'estabilitat dels casos identificats a nivell de professionals i horaris assignats prèviament.

Són d'aplicació en la modalitat de prestació de SAD de proximitat tots els procediments i terminis del SAD territorial establerts a la CLÀUSULA 4, en tots aquells elements per als quals no s'estableixi un procediment diferent en aquesta clàusula.

CLÀUSULA 6. ATENCIÓ INTEGRADA SOCIAL-SANITARIA

L'atenció social domiciliària s'ha de fonamentar en models d'intervenció que garanteixin una resposta integral a les necessitats de les persones usuàries. En aquest sentit, cal definir estratègies que permetin articular de manera coordinada els àmbits social i sanitari, amb l'objectiu de millorar la qualitat i la continuïtat assistencial. Durant la vigència del contracte, l'IMSS i, concretament, el DASDPG, impulsaran projectes i proves pilot orientades a la implementació i l'avaluació de pràctiques orientades a aquest objectiu, a partir de les línies estratègies establertes per l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària, des de la Generalitat de Catalunya. El model d'atenció integrada aporta tres elementsque requereixen d'una aproximació social i sanitària per tal de ser eficients:

- Facilita el continu assistencial i obre l'oportunitat a desenvolupar l'atenció centrada en la persona amb una mirada més àmplia.
- Considera els determinants socials de la salut, és a dir, els vincles entre l'entorn, els hàbits i l'estat de salut.
- Té més capacitat de prevenció de la pèrdua de salut i/o autonomia, així com de disminució de les intervencions potencialment innecessàries, sobretot de caire sanitari.

És necessari millorar els mecanismes de coordinació i treball conjunt entre els sistemes social i sanitari, així com la comunicació interna de cada sistema, per tal de reduir el risc de que els serveis tinguin una visió limitada de la realitat de les persones ateses, des del seu àmbit d'intervenció. L'atenció integrada social i sanitària esdevé una necessitat, així com una oportunitat de canvi i transformació d'ambdós sistemes.

És en aquest context que les adjudicatàries hauran de garantir l'adequada integració i coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis de salut, especialment amb les Àrees Bàsiques de Salut (ABS), PADES, Hospitals d'Atenció Intermèdia, Hospitals d'Aguts, o altres serveis sanitaris d'acord amb els protocols i els procediments que estableixi el DASDPG.

A la data de la publicació d'aquest Plec, hi ha dos programes en curs d'atenció integrada en el marc del servei del SAD, que requereixen la participació de personal de coordinació i d'atenció directa, per part de l'adjudicatària:

- Atenció Integrada Social i Sanitària del SAD de proximitat. Té un caràcter transversal perquè es presta a totes les persones usuàries del SAD que resideixen en algunes de les Illes de SAD de proximitat, i que es preveu ampliar progressivament.
- Projecte ADMIT (SAD HAI). Té un caràcter específic perquè es prescriu des dels serveis sanitaris únicament a les persones que compleixen amb una sèrie de requisits i a partir d'unes condicions determinades.

Durant la vigència del contracte, el DASDPG podrà determinar la implementació i/o participació de l'adjudicatària en altres projectes que incorporin elements facilitadors de l'atenció integrada social i sanitària. La participació en aquests projectes podrà implicar la incorporació de noves formes de coordinació i/o treball conjunt amb altres agents de

l'àmbit social i/o sanitari, que podran ser en format presencial i/o telemàtic, a partir de l'ús d'eines o sistemes d'informació que ho permetin. Així mateix, es podran modificar parcialment els elements establerts a la CLÀUSULA 4, referent a l'organització i seguiment del servei, però en cap cas modificar-se els elements fonamentals descrits a la CLÀUSULA 3, referent a la descripció del servei. Els expedients de persones ateses afectats per aquestes modificacions no podrà superar el 5% del total d'expedients assignats a l'adjudicatària.

6.1. Atenció Integrada Social i Sanitària del SAD de proximitat

És l'atenció en què intervenen conjuntament professionals de diferents nivell d'atenció de l'àmbit de salut i de serveis socials, que comparteixen informació i objectius i prenen decisions de manera conjunta per garantir una atenció integrada.

L'oportunitat neix amb el model de SAD de proximitat, que permet identificar referents d'atenció directa del SAD per cada persona usuària, i per tant, establir nivells de coordinació amb els professionals d'atenció sanitària, ja organitzats per territoris. La proximitat i el treball en equip afavoreixen generar pràctiques col·laboratives a partir d'un coneixement i reconeixement mutu, i generar espais de confiança entre els i les professionals.

Les primeres experiències d'atenció integrada van néixer en els anys 2018 i 2019 a la primera illa de SAD de proximitat (barri de Vilapicina), conjuntament amb l'equip sanitari del Centre Integral de Salut Cotxeres (CIS Cotxeres). La pandèmia va suposar una aturada del projecte, que va ser reprès l'any 2022, i va ser ampliat a 3 illes del territori de Vilapicina i a 3 illes més al Clot, conjuntament amb l'Institut Català de la Salut (ICS), com a entitat gestora de les ABS d'aquest territori.

Amb la signatura del protocol per a l'impuls de l'atenció integrada social i sanitària a Catalunya, el 16/01/2023, es va proposar que un dels projectes a desplegar fos el de l'atenció integrada en el SAD de proximitat de la ciutat de Barcelona i, per tant, amb l'objectiu d'ampliar el seu abast, de consolidar les pràctiques de treball exitoses i d'avaluar l'impacte generat en la població atesa.

El procés per a la implementació del projecte als territoris és el següent:

Fase	Acció	Activitats i/o Agents implicats
1	**Identificació d'agents socials i sanitaris.** Construcció de la **governança.**	• Equip motor: (Direcció EAP, gestor/a de casos, TS EAP, DASDPG, Adjudicatària SAD, Coordinador/a Tècnic/a SAD, CSS/SADEP i CSB). • Equip d'illes: (Professionals d'atenció directa de cada illa+ Coordinador/a Tècnic/a de SAD+ Referent d'illa de l'EAP).
	Establiment del marc de col·laboració amb els agents implicats per establir l'abast i els límits de l'actuació conjunta.	• 1r. Signatura de convenis de col·laboració entre les parts. • 2n. Acord més ampli que doni cobertura a tots els agents implicats en el desplegament futur de les illes integrades.

Fase	Acció	Activitats i/o Agents implicats
	Identificació de les persones usuàries.	• Identificar els perfils de les persones que seran destinataris de la intervenció integrada. • Preparar i dur a terme l'intercanvi de dades bàsiques.
	Indicadors bàsics socials i sanitaris	• Identificació dels indicadors bàsics socials i sanitaris. • Recollida de dades. • Anàlisi de la situació
	Informació a la persona usuària i entorn de cura.	• Elaboració i difusió d'un fulletó informatiu on s'informa i s'aclareixen dubtes en relació a l'atenció integrada i es recullen les possibles renúncies.
2	**Formació professionals** del sistema de salut	***Continguts formatius*** • Sistema Nacional d'Atenció a la dependència: marc normatiu i desplegament. Diferència entre dependència i discapacitat. • Cartera de serveis de les persones en situació de dependència; criteris d'accés, intensitats i altres aspectes clau. • Serveis socials bàsics: organització i funcions. • Serveis d'atenció domiciliaris; missió, organització, accés, funcionament... • SAD de proximitat; com funciona, abast i límits. • Altres temes que siguin d'interès pels equips.
	Formació transversal	***Continguts formació transversal*:** • Metodologia de conferència de cas • Bon Tracte: respecte als Drets Fonamentals de les persones i reconèixer indicadors de negligències o maltractaments. • Competències sociopersonals (formació habilitats comunicatives) als professionals que intervenen en el domicili. • Atenció Centrada en la Persona. • Aplicació pràctica del Documents de Voluntats Anticipades i eutanàsia.
3	**Programació reunions equips d'illes + Establiment metodologia conferència de casos**	• Programació semestral de reunions (1 al mes per illa) • Programació prèvia dels 10-12 casos a tractar per reunió. • Establiment canals de comunicació directa per urgències i incidències.
	Valoració integral de les persones i el seu entorn,	• Identificació de necessitats i diagnòstic (pendent definir l'instrument).
	Sistema d'informació i comunicació integrat social i sanitari	Ha de permetre actualitzar les altes i baixes de les persones ateses en cada illa a l'espera de disposar d'un sistema d'informació integrat.
4	**Pla de treball compartit en aquells casos complexes que s'hagi considerat.**	Quan en un conjunt d'illes integrades es detecten un nombre de casos complexes, es proposa valorar establir un espai de coordinació dinàmic entre l'equip sanitari, el CSS/SADEP i el/la Coordinador/a tècnic/a de SAD + Referent

Fase	Acció	Activitats i/o Agents implicats
		illa salut i TS Salut per tal de gestionar els recursos socials i sanitaris necessaris pel correcte abordatge.
5	**Planificació d'accions individuals, grupals o comunitàries que puguin reforçar els objectius de l'atenció integrada**	• Teràpia immersiva. • Participació de les persones de SAD a l'Escola de Salut.
6	**Avaluació**	• Experiència sobre el servei i l'atenció rebuda des de la perspectiva de la persona usuària. • Experiència dels i les professionals d'atenció directa.

6.2. Projecte ADMIT

Un dels projectes tractors seleccionats pel Comitè Assessor Catalunya-Next Generation EU (CONEXT CAT -EU) en el marc del FANF, i en execució del Pla de reactivació econòmica i protecció social, dins de l'àmbit de la Sanitat i l'Educació ha estat el projecte anomenat "Transformació de l'Atenció Domiciliaria Integrada COVID 19" (en endavant ADMIT).

El 7 de novembre de 2024 es va signar el Conveni de Col·laboració entre el Parc Sanitari Pere Virgili (PSPV) i l'IMSS per al desenvolupament del projecte demostratiu ADMIT, finançat amb fons tipus FANF.

El projecte ADMIT té com a objectiu principal transformar el model d'atenció integrada social i sanitària, a partir de la definició i implantació de serveis d'atenció integrada entre el sistema sanitari i social, implicant als Serveis Socials, Serveis d'Atenció Domiciliària, Hospitals d'Atenció Intermèdia (HAI) i Centres d'Atenció Primària (CAP), tot oferint una atenció centrada en les necessitats de la persona i amb un component tecnològic rellevant (digitalització, automatització de processos, domòtica, analítica avançada, proactivitat...), amb l'objectiu de millorar l'eficiència global del sector. Aquest nou model busca:

a. Mantenir persones amb complexitat sanitària i social en el seu domicili, amb bona qualitat de la vida, com més temps possible, evitant ingressos innecessaris en hospitals (Trajectòria 1 – Atenció en el domicili a llarg termini).

b. Promoure la recuperació de les persones ateses en Hospitals d'Atenció Intermèdia (HAI), agilitzant les altes i acompanyant el retorn a domicili amb el suport d'un Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) temporal integrat social i sanitari, i coordinat amb els equips de socials les ABS i els CSS corresponents (Trajectòria 2 – Atenció en el domicili a curt termini desprès de l'alta hospitalària).

L'execució del projecte ADMIT inclou les següents prestacions:

1. Redefinir i transformar el model d'atenció (trajectòria 1 i 2), els programes d'auto-cura i la formació amb la participació dels i les professionals, de les persones usuàries i del seu entorn de cura.

2. Dissenyar, desenvolupar i posar en producció, en mode servei (SaaS) una Plataforma Tecnològica d'Atenció Integrada per a la implantació i seguiment del nou Model, incloent eines d'anàlisi intel·ligent de dades.

3. Dissenyar, testar i validar diversos models de monitorització a la llar, basats en sensòrica i robòtica, coordinant-ho en la mesura del possible, amb els serveis de teleassistència municipals ja existents i posant els mitjans necessaris per que les persones ateses tinguin claredat pel que fa als diferents proveïdors que operen en el seu domicili.

4. Definir el model d'operació i manteniment del servei.

5. Realitzar un projecte demostratiu, dissenyat com un estudi observacional de durada mínima de 12 mesos, amb la participació de diferents entitats de serveis socials i de salut de Catalunya (inicialment previst Barcelona i la Garrotxa) amb les que el Parc Sanitari Pere Virgili ha signat un conveni individual.

6. Analitzar i avaluar els resultats obtinguts.

7. Garantir la privacitat i seguretat de la informació.

El projecte demostratiu, defineix:

1. Els prescriptors d'aquest SAD temporal integrat, d'ara endavant anomenat SAD–HAI, seran els i les professional de l'Hospital d'Atenció intermèdia PSPV i l'Hospital Sociosanitari Mutuam Güell.
2. El nombre màxim de persones usuàries de SAD-HAI a la trajectòria 2 és d'entre 50 i 75 persones usuàries.
3. Les persones candidates al SAD-HAI seran persones majors de 70 anys amb previsió que millorin o mantinguin l'estat basal previ a l'ingrés al HAI. Que es troben en una situació que els afecta a la seva autonomia funcional de forma transitòria i es preveu que podran sostenir la situació, un cop finalitzat el SAD transitori, amb els recursos existents previs a l'ingrés o d'altres que en el moment de l'alta es puguin activar, assegurant una bona transició a domicili (independentment del grau de dependència reconegut i de si tenen o no SAD actiu).
4. Per norma general, el servei prescriptor podrà assignar un màxim de 90 hores mensuals de SAD per persona usuària. Serà el DASDPG qui haurà d'autoritzar la possibilitat d'executar un increment d'hores per persona usuària en el cas que es detecti aquesta necessitat.
5. El servei de SAD es podrà distribuir en franges mínimes de 2h diàries de dilluns a diumenge.
6. Es tracta sempre d'un servei transitori, d'una durada estimada de 3 mesos, en alguns casos mentre la persona recupera la seva autonomia funcional i en d'altres, mentre es tramita el reconeixement del grau de dependència que li donarà accés al SAD LAPAD.

El SAD-HAI es prescriurà sempre amb data fixa no urgent. Els sistemes d'informació utilitzats en la gestió d'aquesta casos seran els mateixos que per a la resta (SAD BCN per a la prescripció i GESAD per a la gestió).

Durant el projecte demostratiu, la plataforma ADMIT que es posarà a disposició del projecte servirà com a eina d'intercanvi de dades bàsiques de la persona usuària i comunicació dels diferents agents (PSPV, ABS, CSS, coordinadors/es tècnics/ques de les adjudicatàries i el DASDPG).

El conveni ADMIT preveu que el projecte demostratiu finalitzi durant el 2026. La seva continuïtat dependrà del resultat de l'avaluació i de la disponibilitat de recursos.

CLÀUSULA 7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'òrgan responsable de la gestió i prestació del SAD a l'IMSS és la Direcció de Serveis d'Envelliment, a través del DASDPG. Aquest òrgan ha de disposar de la informació agregada dels serveis per garantir la presa de decisions sobre el servei i el desenvolupament del contracte.

La relació de coordinació entre el DASDPG i cadascuna de les adjudicatàries dels serveis es durà a terme a diferents nivells que inclouen tant el seguiment dels casos (CLÀUSULA 4.6), com el seguiment del contracte, amb els següents interlocutors:

- Amb el DASDPG, com a òrgan responsable del contracte, per tot allò que afecti al seguiment de la prestació del servei (el compliment de les obligacions tècniques i administratives, la facturació, el desplegament i seguiment de la modalitat de SAD de proximitat, els seguiment dels criteris d'adjudicació automàtica i/o de judici de valor, i tot allò que faci referència al seguiment i compliment del contracte) i addicionalment la coordinació amb altres institucions o serveis que es puguin determinar.
- Amb la Direcció executiva de gestió de recursos i provisió de serveis i qualitat, i/o amb l'adjudicatària del contracte de control de qualitat del SAD, per tot allò referent al seguiment del sistema de control de qualitat i del compliment de les obligacions dels plecs tècnic i administratiu que es determinin.
- Amb les Direccions territorials de Serveis Socials i Caps de Departament del Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP), en relació al seguiment del servei en cada territori (districte).
- Amb les Direccions dels CSS/SADEP i els i les treballadores socials d'aquests en relació al seguiment del servei en el territori (barri), anàlisi de casos, incidències, entre altres.
- Amb els referents d'altres serveis socials domiciliaris (teleassistència, àpats a domicili i adaptació funcional de la llar) amb els que el DASDPG vol que hagi una acció coordinada. Durant el contracte, s'establiran les condicions i característiques d'aquesta coordinació.
- Amb el Centre d´Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB), si fos necessari.

A continuació s'estableixen els canals i coordinacions per al seguiment del contracte.

7.1. Reunions de seguiment del contracte

INTERLOCUTORS		SEGUIMENT		
Adjudicatària	**IMSS**	**Mecanisme**	**Temes**	**Freqüència**
Responsable del servei	Responsable del contracte. DASDPG	Reunions periòdiques	— Seguiment del contracte. ▪ Gestió ▪ Qualitat — Orientacions i comentaris, indicacions sobre l'evolució del servei — Seguiment del desplegament dels pilots — Revisió i acord de nous protocols	Mensuals
		Reunions puntuals	— Situacions imprevistes — Monogràfics	Quan es convoquin
Responsable del servei	Direcció executiva de gestió de recursos i provisió de serveis i qualitat	Reunions periòdiques	— Seguiment dels Acords de nivell de servei (ANS) — Documentació entregada	Mensuals
		Reunions puntuals	— Aclariments sobre obligacions i contingut dels documents. — Revisió d'incompliments de les obligacions del contracte.	Quan es convoquin
Responsable del territori	Direccions Territorials de Serveis Socials i Direcció del SADEP i Responsable del contracte. DASDPG	Reunions periòdiques	— Revisió de la situació general del servei en el territori. — Revisió de la situació general de la modalitat de SAD de proximitat. — Acords per resoldre els problemes que es plantegin — Revisió de les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei — Reducció del nivell d'incidències	Mínim 1 cop a l'any

7.2. Transmissió d'informació: informes, indicadors i memòries del servei

Les adjudicatàries tenen l'obligació d'entregar, amb la periodicitat que s'indica, els informes que apareixen a la taula que hi ha a continuació, d'acord amb els models que se'ls lliuraran.

Per a la seva elaboració, caldrà que les adjudicatàries registrin tota la informació pertinent a GESAD, quan aquesta pugui ser explotada pel propi Sistema d'Informació; o bé disposar dels indicadors, registres i justificants necessaris, per a les dades que no siguin explotables pel Sistema.

Nom	S'adreça a ...	Periodicitat
Informe d'assoliment dels criteris automàtics i criteris judici de valor	Òrgan responsable del contracte (DASDPG). Direcció executiva de gestió de recursos i provisió de serveis i qualitat	Anual Actuacions semestral
Informe d'altres aspectes que es gestionen amb sistema propi • **Quadre de comandament** • **Informe d'activitat**	Òrgan responsable del contracte (DASDPG). Direcció executiva de gestió de recursos i provisió de serveis i qualitat	Mensual
Informe sobre RRHH del SAD	Òrgan responsable del contracte (DASDPG). Direcció executiva de gestió de recursos i provisió de serveis i qualitat	Mensual
Memòria anual • **Informe anual (Tècnic de qualitat)** • **Informe anual (Tècnic d'Acció Comunitària**	Òrgan responsable del contracte (DASDPG).	Anual

7.2.1 Informe d'assoliment dels criteris automàtics i criteris judici de valor

El PCAP estableix els criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica o segons judici de valor.

L'informe d'assoliment dels criteris automàtics i criteris de judici de valor es realitzarà de dos maneres diferents:

— Quant als criteris automàtics, aquella part que es pugui comprovar mitjançant un informe, es demanarà que s'inclogui dins de la memòria anual i es faci una valoració de l'adequació del criteri.
— Quant als criteris de judici de valor, es demanarà:

- Un informe semestral per comprovar l'evolució de les millores descrites dels indicadors descrits per l'adjudicatària . Aquest informe incorporarà un cronograma amb les actuacions executades.
- A més es demanarà un informe anual, que es podrà incorporar a la memòria o com informe independent, l'adequació i impacte de les accions i actuacions realitzades.

7.2.2 Informe d'altres aspectes que es gestionen amb sistema propi

7.2.2.1 Quadre de comandament

Selecció d'indicadors entre els que es contemplen a l'informe de qualitat del servei i a l'informe d'activitat, d'acord amb el model que es lliurarà a les adjudicatàries abans dels 10 dies naturals a partir de l'adjudicació dels lots.

Aquest informe ha d'incorporar aquells indicadors claus per fer un seguiment correcte del servei i de la seva qualitat, entre altres. La selecció de dades es realitzarà per part del DASDPG i podrà ser modificada al llarg del contracte.

1- Nivell de servei (Persones usuàries, Hores de servei, Altes, Baixes, Interrupcions, Visites, Incidències domiciliaries).
2- Nivell de facturació (Hores de servei, Altes, Baixes, Serveis excepcionals, Reunions, Formacions, Incidències que afecten a facturació: SNR, AUSE).
3- Nivell de qualitat de servei (Fitxatges, Queixes, ANS, Penalitats).

7.2.2.2 Informe d'activitat

— **Atenció telefònica**
  - Trucades ateses.
  - Percentatge de trucades ateses en relació a les trucades entrants (del telèfon d'atenció al públic).
  - Percentatge de trucades ateses abans de 15 segons (del telèfon d'atenció al públic).

— **Seguiment de queixes**:
  - Nombre de queixes rebudes (no iris).
  - Mitjana de temps de resposta.
  - Accions realitzades.
  - Percentatge d'implicació en la facturació.

— **Seguiment d'indicadors d'activitat**: el sistema GESAD generarà gran part dels indicadors necessaris. En els casos que no sigui possible, es requerirà a l'adjudicatària la informació necessària.

7.2.3 Informe sobre RRHH del SAD

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

- Per categoria i funcions:
  - Nombre de treballadors/es a l'inici del període i en el total del període.
  - Nombre de baixes permanents de treballadors/es, per categoria i antiguitat.
  - Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
  - Percentatge de temps de prestació de servei/temps de treball contractat durant el període per treballadors/es d'atenció personal i auxiliars de neteja.
  - Percentatge de personal amb jornada laboral superior a 30 hores setmanals.
  - Titulació oficial acreditada per tot el personal, en compliment dels requisits establerts a la CLÀUSULA **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.**
- Formació de treballadors/es:
  - Hores de formació realitzades en el període.
  - Treballadors/es que han participat en accions formatives en el període.
  - Hores de formació per treballadors/es en el període.
- Treballadors/es amb restriccions:
  - Número de treballador/es amb restriccions.
  - Per classificació de tasques que no poden realitzar.
  - Percentatge d'incompatibilitats entre persona usuària i treballador/a d'atenció personal.
- Dades de les plantilles assignades a la modalitat de SAD de proximitat:
  - Nombre de persones que formen els equips per categoria i funcions.
- Percentatge de personal amb contractes amb jornada laboral superior a 30 hores.
- Percentatge de temps de prestació efectiva de servei/sobre temps de treball contractat.

7.2.4 Pla de formació

L'empresa adjudicatària haurà de presentar anualment al DASDPG el pla de formació per al personal adscrit al servei d'atenció domiciliària. Aquest pla haurà de ser validat abans de la seva execució i haurà d'estar disponible per a inspecció en qualsevol moment.

El pla haurà d'incloure, com a mínim, els següents elements:

- **Objectius de la formació**: orientats a garantir la qualitat del servei, la seguretat del personal i l'atenció integral a les persones usuàries.
- **Estructura formativa**:
  - **Formació inicial**: obligatòria en el moment d'incorporació del personal.
  - **Formació obligatòria durant el primer any**: continguts essencials per al desenvolupament de les funcions.
  - **Formació continuada**: actualització i millora de competències.
- **Continguts temàtics**:
  - Prevenció de riscos laborals en entorns domiciliaris (EPI, manipulació segura, riscos biològics i psicosocials).
  - Temàtiques específiques relacionades amb la qualitat del servei.

- **Durada i format**: hores previstes per cada acció formativa i modalitat (presencial, virtual, mixta).
- **Calendari d'execució**: distribució temporal de les accions formatives.
- **Sistema d'avaluació**: criteris per verificar l'assistència i l'aprofitament del personal.
- **Mecanismes de participació**: recollida de propostes del personal mitjançant qüestionaris o altres instruments.
- **Documentació acreditativa**: certificats o registres que acreditin la formació impartida.

7.2.5 Memòria anual

L'adjudicatària presentarà cada any, inclòs el de la darrera anualitat de prestació, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat en la que sintetitzarà la informació presentada en els diferents informes periòdics. Aquesta memòria per lot, desagregarà la informació per districtes i del conjunt del lot.

En cas que una mateixa entitat o empresa sigui adjudicatària de més d'un lot, presentarà una memòria diferenciada i independent, per cada lot.

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

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

La memòria també haurà d'incloure la informació següent:

- Memòria amb les dades que permetin el seguiment de les millores ofertades en els criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor i automàticament.
- Informació sobre altres programes executats.
- Informació sobre el SAD integrat social-sanitari.
- Memòria de seguiment del pla d'igualtat de gènere, pla de conciliació: inclourà la incidència del pla d'igualtat, així com de les mesures preses durant elperíode per donar compliment a les clàusules de conciliació corresponsable i d'igualtat d'oportunitats i no discriminació del persones LGTBQIA+.

La memòria anual es presentarà en format electrònic (pdf- signat i en word) i en paper.

7.2.5.1 Informe anual (Tècnic de qualitat)

El Tècnic de qualitat de l'adjudicatària, descrit a la CLÀUSULA 10.2 d'aquest plec, presentarà un informe anual sobre el desenvolupament de les seves funcions, que serà inclòs a la memòria anual. Aquest informe haurà de ser accessible pel DASDPG abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, inclosa la darrera anualitat del contracte.

El contingut bàsic de l'informe anual del Tècnic de qualitat contindrà la següent informació, diferenciada per districtes:

- Nombre de queixes rebudes pels diferents canals, desglossant el nombre a través de les següents variables:
  - Canal de recepció de la queixa.
  - Tipologia de la queixa, segons la relació de tipologies establerta a la CLÀUSULA 8.5.3 d'aquest plec, en relació a l'objecte principal que motiva la queixa.
  - Procedència de la queixa, en funció de si l'adjudicatària ha actuat conforme els requeriments d'aquest plec, envers el servei prestat i les accions realitzades en el cas concret.
- Anàlisi de les queixes rebudes.
- Anàlisi de la tendència i evolució de les queixes, al llarg de l'any objecte de l'informe.
- Procediments interns que s'han executat per a la millora qualitativa del servei i anàlisi de l'impacte de les mesures emprades.
- Projecció i objectius establerts per a l'any següent. Propostes de millora a curt, mig i llarg termini.

7.2.5.2 Informe anual (Tècnic d'Acció Comunitària)

El Tècnic d'Acció Comunitària de l'adjudicatària, descrit a la CLÀUSULA 10.2 d'aquest plec, presentarà un informe anual sobre el desenvolupament de les seves funcions, que serà inclòs a la memòria anual. Aquest informe haurà de ser accessible pel DASDPG abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, inclosa la darrera anualitat del contracte.

El contingut bàsic de l'informe anual del Tècnic d'Acció Comunitària contindrà la següent informació, diferenciada per districtes:

- Nombre de reunions realitzades amb agents socials (EBAS i altres serveis, equipaments i/o entitats). Llistat dels agents socials amb els que s'ha realitzat, com a mínim, una reunió.
- Nombre de sessions d'espais comunitaris de reunió (Taules comunitàries i/o comissions de treball) en les que s'ha participat. Llistat dels espais comunitaris als que s'ha assistit, com a mínim, un cop.
- Nombre i detall de les accions grupals i/o comunitàries dissenyades de forma independent, amb el següent contingut:
  - Nom i definició de l'activitat.
  - Data/es d'execució de l'activitat.

    - Nombre de professionals de SAD assistents i/o participants de l'activitat.
    - Nombre de persones usuàries assistents i/o participants.
- Nombre i detall de les accions grupals i/o comunitàries dissenyades col·lectivament, amb altres agents socials, amb el següent contingut:
    - Nom i definició de l'activitat.
    - Data/es d'execució de l'activitat.
    - Agents socials participants de l'activitat.
    - Nombre de professionals de SAD assistents i/o participants de l'activitat.
    - Nombre de persones usuàries assistents i/o participants.
- Nombre de tramitacions d'adhesions a serveis i/o projectes externs: Radars, Vincles, Amics de la Gent Gran.
- Descripció de les accions realitzades amb els equips de SAD per al foment de la perspectiva comunitària i per a la difusió de les accions grupals i/o comunitàries dissenyades.
- Mapa d'agents socials elaborat per Districte.
- Accions de millora proposades.

CLÀUSULA 8. CONTROL DE QUALITAT I QUEIXES

La qualitat constitueix un element fonamental en la prestació i avaluació del SAD, essent imprescindible per garantir una atenció adequada, segura i centrada en la persona. El compliment dels estàndards de qualitat és responsabilitat compartida per tots els agents implicats en l'execució del contracte, incloent l'òrgan gestor, l'empresa adjudicatària i el personal d'atenció directa.

Aquest plec recull de manera detallada les obligacions específiques que han de complir les adjudicatàries, així com els nivells de qualitat establerts per a cada dimensió del servei. Aquestes obligacions seran objecte d'inspecció i verificació contínua per part de l'IMSS, amb l'objectiu de garantir el seu compliment.

Un aspecte essencial del control de qualitat és la detecció, accessibilitat, recollida i tractament del malestar i de les queixes manifestades per les persones usuàries. Aquest procés ha de permetre identificar situacions que puguin afectar negativament la prestació del servei i adoptar, amb celeritat, les mesures correctores necessàries per revertir-les. Aquesta dinàmica s'emmarca en el model d'atenció centrada en la persona, que prioritza les necessitats, preferències i benestar de cada usuari com a eix principal de la intervenció.

Per garantir aquest objectiu, s'estableixen els següents instruments de control de qualitat:

- **Comprovacions materials per part de l'IMSS**, mitjançant mitjans propis o a través de tercers, per verificar el compliment de les condicions establertes.

- **Procediments interns de l'empresa adjudicatària**, amb recursos específics per assegurar la qualitat i la millora contínua del servei.

— **Sistema de recepció i tractament de queixes**, accessible i transparent, que permeti donar resposta efectiva a les incidències plantejades per les persones usuàries.

— **Enquestes de satisfacció**, orientades a recollir l'opinió de les persones usuàries i avaluar el grau de compliment dels objectius de qualitat.

Dins de les comprovacions materials efectuades per l'IMSS, s'estableixen Acords de Nivell de Servei (ANS) que defineixen els paràmetres mínims exigibles per a la prestació, així com incompliments individualitzats. Ambdós instruments seran registrats i vinculats a deduccions econòmiques aplicables a la factura del servei, en cas de no assolir els objectius mínims establerts. Aquest mecanisme garanteix que la qualitat no només sigui un principi rector, sinó també un compromís verificable i exigible.

Aquest conjunt d'instruments ha de garantir un seguiment continuat i una millora constant del servei, assegurant que la prestació del SAD respongui als principis d'eficàcia, proximitat i respecte a la dignitat de les persones ateses.

8.1. Pla de qualitat

L'adjudicatària haurà de tenir un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi detectar i corregir de manera immediata les incidències o deficiències en la prestació del servei, assegurant la millora contínua orientada a assolir un nivell de qualitat òptim de la prestació del servei basada en la satisfacció de les persones usuàries i el seu entorn de cura, així com el compliment dels diversos requeriments i obligacions establertes en aquest PPTP i en el PCAP.

El plec incorpora una nova figura de Tècnic de qualitat (CLÀUSULA 10.2) com a part de l'equip de suport, per tal de liderar les funcions de supervisió de la qualitat, anàlisi dels elements que puguin afectar a la mateixa, i proposta de mesures per a la millora contínua de la qualitat del servei.

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

— Polítiques i normes internes.
— Objectius i estratègies
— Definició de l'organització: organigrama, responsabilitats i funcions.
— Definició del sistema de gestió de la qualitat.
— Gestió per processos.
— Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida.
— Sistema d'avaluació i millora.
— Definició del sistema d'auditoria interna i revisió del sistema.
— Documentació i sistema de gestió i control de la documentació.
— Pla de contingència amb els protocols d'actuació davant d'incidències de caire logístic, tècnic, mediambiental o social, que posin en risc el compliment dels

requeriments establerts per a les diferents fases dels processos d'atenció i prestació de serveis.

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 DASDPG en un període no superior a 3 mesos des de l'inici efectiu del contracte.

L'adjudicatària haurà de proposar i executar el seu pla d'acció per a supervisar i garantir la qualitat dels serveis proveïts dins el marc del present plec, per tal que s'executi correctament i conforme als requeriments i procediments establerts.

8.2. Comprovacions materials de la gestió i prestació del servei

L'IMSS dirigirà les tasques d'inspecció i exercirà, per si mateix o per encàrrec a tercers, els treballs que tenen com a objecte la vigilància, supervisió, control i direcció o coordinació de la qualitat del SAD.

Entre altres tasques, podran realitzar:

- Control i avaluació de la justificació de les factures emeses per l'adjudicatària al DASDPG, segons l'establert al PCAP.
- Control i avaluació de la resolució d'incidències en la planificació i prestació del servei, durant l'execució del servei.
- Control i avaluació del nivell de compliment de la planificació i tasques determinades al pacte de prestació.
- Control i avaluació del nivell de compliment de les obligacions documentals establertes al PPTP i el PCAP.
- Control i avaluació del seguiment de les coordinacions amb els serveis prescriptors.
- Detecció d'incompliments, gestió de les proves i propostes de penalització i sanció.
- Informes de control de qualitat.
- Inspecció de Sistemes d'informació i de gestió documental.
- Mecanismes de coordinació i canals de comunicació entre els diversos actors implicats en la prestació i en el control d'execució i el control de qualitat per a la millora continua de la qualitat.

Concretament, la comprovació material de la gestió i prestació del servei podrà consistir en les següents tasques:

- Inspeccions en relació a la prestació dels diferents serveis establerts en aquest plec, així com de les visites presencials i/o telefòniques realitzades a les persones usuàries per part del personal de l'adjudicatària.
- Compliment dels estàndards de qualitat en la prestació del servei:

- Control, seguiment i anàlisi dels sistemes de control de presència.
- Anàlisi de queixes i reclamacions.
- Grau de compliment general de les clàusules administratives i de les millores proposades pels proveïdors.
- Auditories sociolaborals.

El 2024, l'adjudicatària externa que dona suport a l'IMSS per avaluar el nivell de qualitat dels contractes va efectuar més de 4.000 inspeccions als domicilis del SAD, comprovant el nivell de qualitat del servei. Es tracta d'inspeccions sense previ avís i realitzades de forma aleatòria, tant a les oficines de les adjudicatàries com en els domicilis particulars de les persones usuàries on es presten els serveis de SAD. En el decurs de la inspecció, acompanyen als professionals (treballadors/es familiars, coordinadors/es de servei, auxiliars de neteja, coordinadors/es de gestió i la resta de perfils professionals) per observar la realització de les seves tasques, recopilar indicadors de compliment dels serveis i, posteriorment, informar dels resultats tant a les adjudicatàries com al DASDPG, per tal que prenguin accions per a la millora de la prestació dels serveis. A banda de monitoritzar els resultats del seguiment dels indicadors claus, semestralment realitzen auditories sociolaborals, ja que en contractes com el del SAD on el professional és el principal actiu i valor, l'anàlisi de la plantilla és un element essencial de qualitat.

Aquestes comprovacions materials són claus per poder donar resposta a les clàusules del plec i per mantenir i/o ajustar els mecanismes de control, en cas que fos necessari.

És obligació de l'adjudicatària disposar dels mitjans necessaris per facilitar al DASDPG tota la informació requerida amb els diferents continguts, formats i periodicitats que aquest estableixi, segons l'especificat en aquesta clàusula.

8.3. Acords de Nivell de Servei (ANS)

La definició dels Acords de Nivell de Servei (ANS) permet establir el llindar de qualitat òptima en la prestació del servei i, per tant, el seu incompliment tindrà una afectació directa a l'import de facturació del servei.

Aquesta definició s'acompanya d'un procés d'avaluació periòdica dels mateixos, a partir d'indicadors i dades objectives, que permeti mesurar l'acompliment dels objectius establerts.

L'establiment d'ANS i la seva avaluació pretenen incentivar l'eficiència, la qualitat i un nivell elevat de compliment de les obligacions del contracte.

S'estableix un període transitori de 3 mesos des de l'inici del contracte per a l'aplicació dels ANS amb temporalitat mensual, per tal que les adjudicatàries puguin organitzar-se i disposar dels mitjans necessaris per acomplir-los. De manera excepcional i motivada, podrà ampliar-se el termini d'aplicació fins a un màxim de 6 mesos des de l'inici del contracte.

A continuació, s'enumeren els ANS que seran d'aplicació. L'ANNEX 3 conté l'explicació de cada un d'ells amb el procés d'avaluació específic:

	ANS	Temporalitat	Objectiu mínim de compliment	% màxim de deducció en factura	ORIGEN DE LES DADES
1	Trucada prèvia a l'alta en un termini màxim de 10 dies naturals des de la prescripció	mensual	90%	0,33	Traça a GESAD i gravació de les trucades
2	Trucada de validació (30-60 dies naturals des de l'inici del servei)	mensual	90%	0,33	Traça a GESAD i gravació de les trucades
3	Trucada de comiat	mensual	90%	0,33	Traça a GESAD i gravació de les trucades
4	Penjar el pacte de prestació abans de 7 dies naturals	mensual	95%	0,33	GESAD
5	Compliment de ràtios individuals de CT i CG per persones usuàries, o segons oferta	mensual	95%	0,33	GESAD
6	Assistència a les reunions de SAD proximitat	mensual	80%	0,33	Llistat de l'agenda a GESAD
7	Control de presència	mensual	75% 1 any 85% 2 any 90% 3 any	0,33	GESAD
8	Accions de seguiment	anual	90%	0,5	GESAD
9	Nota Enquesta Satisfacció	anual	Min 8,00	0,5	Enquesta de satisfacció

S'avaluarà el compliment dels ANS de forma diferenciada per a cada districte de l'àmbit territorial assignat a una mateixa adjudicatària. S'aplicarà la deducció corresponent a la factura de cada districte, quan no s'assoleixi l'objectiu mínim d'acompliment establert per a cada ANS en aquest territori.

La deducció màxima en la factura serà del 2% mensual per a cada districte, excepte els mesos en que s'avaluïn els ANS 8 i 9, amb periodicitat anual, en que la deducció màxima s'incrementarà un 0,5% per cada ANS, amb un màxim global del 3% per a cada districte.

8.4. Incompliments individualitzats subjectes a multes

Complementàriament als estàndards fixats en l'apartat dels ANS, es fixen, amb caràcter general i de compliment obligatori, una relació de penalitats per situacions que es produeixen en casos individualitzats i que són motiu de queixes o d'incidència, quan es demostra que són incompliments atribuïbles a l'adjudicatària, o bé en el decurs de les comprovacions materials dels nivells de qualitat i/o compliment dels procediments establerts. El llistat i la repercussió econòmica de l'incompliment es detalla al PCAP.

Els defectes de qualitat o el no assoliment, total o parcial, dels estàndards de qualitat fixats en el PPTP, que es detectin en els controls de qualitat, en l'anàlisi de les queixes o en el seguiment de l'acompliment de l'execució del contracte en virtut de les facultats d'inspecció i vigilància, i que no constitueixin infracció d'acord amb el previst en el apartat de Règim d'infraccions i penalitats del PCAP, comportaran una multa amb repercussió econòmica automàtica en contra de l'adjudicatària, l'import de la qual serà deduïda de la factura mensual, segons l'establert al PCAP.

8.5. Queixes, reclamacions i suggeriments

La comunicació 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 continua de la qualitat del servei.

L'adjudicatària haurà d'informar a les persones usuàries dels canals posats a disposició per presentar una queixa o suggeriment.

L'adjudicatària estarà obligada a gravar totes les trucades rebudes i emeses mantingudes amb les persones usuàries i a lliurar els formularis de queixa que la persona usuària o el seu entorn cuidador li requereixin.

Les adjudicatàries estaran obligades a registrar, classificar, reportar i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments segons l'establert en els següents apartats.

8.5.1 Canals de recepció de queixes

La persona usuària pot formular queixes i/o reclamacions:

- A través de trucada al telèfon gratuït de l'adjudicatària i verbalment a qualsevol de les persones treballadores adscrites.
- A l'Ajuntament de Barcelona per alguna de les vies següents:
  - Presencialment, presentant un escrit o instància a qualsevol oficina de registre municipal, o mitjançant els Centres de Serveis Socials (CSS).
  - Telefònicament, trucant al 010 o al telèfon de la Centraleta dels Centres de Serveis Socials. En ambdós casos, la trucada serà gratuïta.
  - Telemàticament, formulant la queixa a través de l'Oficina Virtual de la pàgina web de l'Ajuntament o presentant una instància genèrica.

Totes les queixes formulades a l'Ajuntament de Barcelona es gestionen a través de l'aplicació municipal IRIS i son contestades pel DASDPG de l'IMSS

8.5.2 Procediment de recepció i tractament de les queixes i reclamacions

L'adjudicatària haurà de tractar les queixes i/o reclamacions que tinguin relació amb la pròpia gestió del servei i/o la normativa general del mateix, en funció de si li arriben directament a ella o entren a través dels canals municipals:

a) Queixes presentades a l'adjudicatària: aquesta les haurà de respondre, en el termes establerts en la CLÀUSULA 0 i procedir sempre al seu registre en el sistema de gestió del GESAD i en l'expedient de cada persona usuària.
   - L'adjudicatària estarà obligada a demanar, explícitament, a la persona que manifesta una disconformitat, presencial o telefònicament, si vol que aquesta consti com a queixa o reclamació i que sigui tractada com a tal. Al marge de la resposta de la persona usuària, s'hauran de tractar sempre com a queixes les disconformitats relacionades amb qualsevol de la tipologia que es contempla en la CLÀUSULA 8.5.3 del present plec.
   - La queixa verbal serà transcrita i llegida a la persona que l'ha formulat; la gravació d'àudio de la trucada haurà de quedar guardada junt amb la transcripció, en cas que el canal de comunicació sigui telefònic. Aquesta transcripció s'haurà de registrar en el sistema de gestió del GESAD.
   - També es transcriuran al sistema d'informació de gestió del SAD les queixes que arribin a l'adjudicatària per altres canals (escrit, via formulari web, correu electrònic...).
b) Queixes presentades al registre, formulades al 010, centraleta de serveis socials o atenció en línia municipal: estaran enregistrades al sistema IRIS. L'adjudicatària rebrà les peticions per donar els elements de resposta mitjançant aquesta aplicació, sistema al qual tindrà accés. Un cop facilitat l'argumentari per a la resposta, serà el DASDPG qui respondrà a la persona usuària.

El Tècnic de qualitat de l'adjudicatària, definit a la CLÀUSULA 10.2 d'aquest plec, haurà de donar resposta a les queixes IRIS rebudes amb la qualitat i els terminis establerts per la normativa vigent de l'IRIS i tal com s'indica a la CLÀUSULA 0. Caldrà que aquest personal realitzi les formacions relacionades amb el sistema IRIS i de redacció de respostes a la ciutadania. Haurà de donar una resposta personalitzada i de qualitat als diferents elements de la queixa, a partir de l'anàlisi de la situació específica de la persona atesa. El DASDPG establirà els requisits complementaris a tenir en compte en la redacció de respostes a la ciutadania.

L'adjudicatària registrarà totes les queixes a GESAD, en la pestanya corresponent a queixes. A la seva alta es generarà un codi d'identificació de la queixa, que serà facilitat a la persona usuària perquè pugui fer-ne el seguiment, independentment de l'origen i el canal pel qual s'ha registrat la queixa.

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:

- Codificació del tipus d'incidència,

— Data de tancament: la data de comunicació a la persona usuària.
— La resolució proposada per l'adjudicatària.

8.5.3 Tipologia de queixes

S'estableix la següent relació de tipologies de queixes segons la fase del servei en la que es produeixi i els elements que constitueixin la queixa:

Fase del servei	Tipologia de la queixa
Alta del servei	Retard en l'inici de la prestació del servei
Atenció telefònica	Disconformitat amb l'atenció telefònica
Prestació del servei	Manca d'informació dels canvis
	Disconformitat amb els canvis de professional
	Disconformitat amb les tasques/horaris assignats
	Disconformitat amb la qualitat de la prestació
	No prestació del servei
Preu públic	Disconformitat en l'aplicació del preu púbic
SAD proximitat	Disconformitat amb el model SAD proximitat
Altres	Altres

En el transcurs del contracte, es podran modificar les tipologies de queixa.

8.5.4 Resolució i resposta a les queixes

L'adjudicatària haurà d'atendre i respondre totes les queixes, reclamacions o suggeriments, en els termes establerts en aquesta clàusula.

Es considera tractada una queixa quan s'hagin comunicat a la persona usuària les mesures preses, si és el cas, el motiu pel qual no es poden emprendre accions de millora. Totes les actuacions relacionades amb el tractament de la queixa hauran de ser registrades a GESAD.

En general, les respostes hauran de complir els següents requeriments:

— L'adjudicatària haurà de donar resposta amb l'argumentari sol·licitat abans de 7 dies naturals des de la recepció de la sol·licitud.
— La resposta haurà de ser raonada en tots els aspectes plantejats per la persona usuària.
— La resposta es farà, preferentment, pel canal per on s'ha rebut i en la llengua oficial de preferència de la persona atesa.

L'adjudicatària haurà de comunicar al DASDPG i a l'EBAS referent les queixes o reclamacions, rebudes per qualsevol canal, que es considerin greus, quan facin referència a actuacions de mala praxis (abús de confiança, furt...) i/o agressions de qualsevol tipus exercides per part dels i les professionals d'atenció directa cap a una persona atesa i/o el seu entorn; o bé per accidents que es puguin produir en el transcurs del servei, quan aquests hagin provocat un perjudici greu a una persona atesa.

L'adjudicatària, a través del Tècnic/a de Qualitat, haurà d'aportar al DASDPG un informe anual amb el contingut establert a la CLÀUSULA 10.2 d'aquest plec.

8.6 Enquesta de satisfacció

Anualment, el DASDPG realitzarà una enquesta de satisfacció a les persones usuàries del servei de SAD, per tal de mesurar la qualitat percebuda del servei, en un rang de 0 a 10, sent 0 el pitjor i 10 el millor. Aquest estudi va ser dissenyat pel Departament d'Estudis d'Opinió de l'Ajuntament de Barcelona (DEO) el 2019, quan es va iniciar l'enquesta.

L'enquesta es realitzarà anualment durant la vigència del contracte i serà el DASDPG, qui contractarà el proveïdor extern per realitzar el treball de camp, qui ho dirigirà, analitzarà i assumirà el cost de l'enquesta, seguint el procediment determinat pel DEO.

L'enquesta s'administrarà telefònicament a les persones usuàries del SAD i té com a objectiu general aproximar-se a les persones ateses per conèixer quins trets personals els caracteritzen, quin ús fan del servei, quines són les seves expectatives i quina és la seva valoració del servei rebut.

L'entitat o empresa seleccionada per realitzar les enquestes, un cop hagi finalitzat el treball de camp i l'elaboració de l'informe de resultats, haurà d'entregar al DASDPG els resultats, a partir de l'aportació de les dades en els diferents formats que el DASDPG requereixi (com Excel, SPPS, PowerBi), separades per modalitats de prestació i per districtes, i un informe conjunt en Power Point en el format de presentació definit pel DEO.

Els resultats de l'enquesta anual determinarà l'aplicació del ANS descrit a la CLÀUSULA 8.3 validant la nota que s'extreu de les respostes de les persones usuàries del SAD per districte.

CLÀUSULA 9. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La facturació es realitzarà mensualment per districtes, els quals conformaran els quatre contractes de licitació, sobre les hores efectivament prestades d'atenció personal, de neteja quotidiana de l'habitatge, de neteja en profunditat de l'habitatge i de manteniment bàsic de l'habitatge, així com els Serveis No Realitzats (SNR) susceptibles de ser facturats i les regularitzacions corresponents als serveis excepcionals, en els termes establerts al PCAP. A l'ANNEX 4 d'aquest plec es mostren les dades acumulades dels

anys 2021-2025. Els aspectes econòmics del contracte, inclosa la facturació, s'estableixen al PCAP.

L'adjudicatària haurà d'establir els processos interns convenients per tal que tot el personal amb responsabilitat directa o indirecta sobre la facturació del servei, disposi de la formació i els coneixements necessaris per al desenvolupament de les seves funcions amb criteri de responsabilitat sobre la facturació del servei.

L'adjudicatària haurà d'establir els processos interns convenients per a la realització de quantes revisions siguin necessàries per a l'emissió d'una proposta de factura amb garanties de validesa i rigor.

L'adjudicatària haurà de garantir el registre i la traçabilitat de les comunicacions entre el personal del SAD i les persones ateses i/o el seu entorn de cura, o amb els serveis prescriptors; que permetin la inspecció de casos en el procés de facturació.

El DASDPG podrà requerir l'aportació d'informació i/o proves que complementin la informació disponible a GESAD i permetin la realització de les comprovacions necessàries per a la validació de cada factura.

Al llarg de l'execució del contracte, el DASDPG podrà requerir a l'adjudicatària la regularització de conceptes ja facturats en mesos anteriors, en el cas que es detecti una facturació indeguda d'aquests i, excepcionalment, quan no s'hagi pogut realitzar la corresponent revisió i auditoria de les factures en els terminis establerts.

CLÀUSULA 10. RECURSOS HUMANS

L'adjudicatària ha de garantir en tot moment el compliment de la normativa d'àmbit laboral (contractació, alta a la Seguretat Social, vigilància de la salut i prevenció dels riscos laborals...) en relació a totes les persones contractades, així com el compliment dels convenis col·lectius vigents.

10.1 Obligacions de caràcter general

L'adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, tributària, seguretat social (incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui), i de prevenció de riscos laborals.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS.

Correspon exclusivament al contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquest plec, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'IMSS del compliment d'aquests requisits.

L'adjudicatària disposarà, també, d'un protocol que defineixi el sistema de reclutament, que permeti valorar el potencial i aptituds necessàries per a l'exercici professional del personal de nova incorporació, així com d'un procediment d'acollida i avaluació, que permeti identificar el correcte compliment de les funcions i tasques encomanades amb totes les garanties i els nivells de qualitat exigits, que haurà de ser aprovat pel DASDPG abans d'iniciar contracte. Aquesta avaluació s'haurà de realitzar, com a mínim, als 3 mesos de l'inici de cada nova contractació, i haurà de constar en l'expedient laboral de cada professional.

Així mateix, l'adjudicatària haurà de disposar d'un protocol que reculli la sistemàtica definida per avaluar de manera periòdica les competències dels/de les professionals assistencials, que haurà de ser aprovat pel DASDPG. S'entén per avaluació periòdica de les competències laborals, la que es fa quan comença la vinculació (durant els primers sis mesos) o durant la vigència del contracte. Caldrà que aquesta avaluació es realitzi, com a mínim, un cop a l'any, i que aquesta consti a l'expedient de cada professional. Aquesta avaluació ha d'orientar la qualitat del servei i l'eficàcia dels plans de formació establerts, així com la seva revisió a partir de les necessitats competencials o formatives identificades. L'avaluació agrupada de competències és una eina que es pot utilitzar per identificar si cal afegir activitats noves en el procés de millora del SAD, tant individualment, com en grup. S'entén el terme competència com el conjunt de coneixements, habilitats, actituds i característiques personals que s'esperen d'un/a professional en el desenvolupament de la seva feina i que són la base d'uns comportaments laborals que la mateixa organització i el sector consideren òptims. Les competències transversals són les comunes per a tots i totes els/les professionals del SAD.

En el marc del desenvolupament i implementació de millores en l'àmbit de la prestació dels serveis socials per part de l'IMSS, en particular pel que fa a la introducció de millores tecnològiques, l'adjudicatària queda obligada a adoptar les mesures adients per adaptar l'execució del contracte a la introducció d'aquestes millores.

Amb l'objectiu últim de millorar la comunicació entre el personal prestador del servei, les persones usuàries i el seu entorn de cura, s'ha acordat o es podrà acordar incorporar millores tecnològiques en el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), en el marc de les quals, l'adjudicatària ha d'adoptar les següents mesures, sense perjudici que es pugui demanar l'adopció d'altres mesures addicionals:

a) **Deure d'informació general i drets en matèria de protecció de dades de caràcter personal**: l'adjudicatària haurà d'informar de manera clara, transparent i accessible a tot el personal adscrit a l'execució del contracte sobre el tractament de les seves dades personals, incloent-hi la finalitat, la base de legitimació, els destinataris, els terminis de conservació i els seus drets en matèria de protecció de dades, d'acord amb els articles 13 i 14 del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD).

L'adjudicatària haurà d'establir un procediment clar i accessible perquè el personal pugui exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, portabilitat i, especialment, el dret d'oposició al tractament de les seves dades personals

i el dret a retirar el consentiment per a l'ús de la seva imatge en qualsevol moment, d'acord amb la normativa vigent.

b) **Comunicació de dades identificadores:** Per a la comunicació de dades identificadores a les persones usuàries, l'adjudicatària informarà al personal abans referit de que les seves dades identificadores (nom i cognoms, complets o mitjançant inicials o abreviacions i la seva fotografia) podran ser comunicades a les persones usuàries del servei a través de l'aplicació per a telèfons mòbils com a part necessària per a la prestació personalitzada del servei i, si escau, n'haurà de recopilar el seu consentiment exprés, lliure, específic i informat per tal que es pugui dur a terme la comunicació d'aquestes dades.

c) **Ús de la fotografia dels professionals:** Atesa la naturalesa i circumstàncies de les persones usuàries del servei, i amb la finalitat de facilitat la identificació de les persones professionals de referència per part de les persones usuàries del servei, es preveu la difusió de material imprès o digital a través de l'aplicació mòbil, amb la fotografia de les persones professionals de referència. A tal fi, l'adjudicatària haurà de:

    1. Informar específicament al personal que les seves dades identificadores, concretament la seva fotografia, podran ser comunicades a les persones usuàries del servei a través de l'aplicació mòbil (APP) del servei, com a part necessària per a la correcta prestació personalitzada del servei o per mitjans impresos (impresos, díptics, tríptics, fullets o fulls de ma).

    2. Recollir el consentiment exprés, lliure, específic i informat del personal per a l'ús de la seva fotografia amb la finalitat d'identificació davant les persones usuàries. Aquest consentiment s'haurà de recollir per separat i haurà d'especificar de manera inequívoca els mitjans concrets en què la fotografia serà visible.

    3. L'adjudicatària haurà de garantir que la no prestació del consentiment per a l'ús de la fotografia no suposarà cap perjudici per al treballador/a.

En tot cas, l'adjudicatària haurà de vetllar per al compliment del RGPD, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge i qualsevol altra normativa que sigui d'aplicació.

10.2 Personal necessari

L'adjudicatària disposarà dels i les professionals d'atenció directa necessaris/àries per cobrir tots els serveis, de coordinadors/es tècnics/es i de professionals de suport per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

Tot el personal comptarà amb els certificats acreditatius que els permetin treballar amb infants i adolescents (certificat d'antecedents penals).

L'adjudicatària comptarà, com a mínim, amb els següents perfils professionals:

10.2.1 Treballadors/es d'atenció personal

Aquests/es treballadors/es realitzaran les tasques d'atenció personal, definides a la CLÀUSULA 3.4.1, que s'hagin prescrit en cada cas.

A efectes d'aquest contracte, el personal adscrit a la prestació del servei d'atenció personal establert a la CLÀUSULA 3.4.1 es denomina "treballador/a d'atenció personal". A tots els efectes laborals i retributius, aquesta denominació és equivalent a la categoria de "treballador/a familiar" definida a l'Acord Parcial del Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, amb codi 79001525011999 per als anys 2026-2029, publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 9557, de 4 de desembre de 2025, amb codi número CVE-DOGC-A-25331022-, o la norma que el substitueixi, sent d'aplicació íntegra les seves taules salarials, jornades, complements i resta de condicions.

L'empresa haurà d'adscriure professionals que acreditin, com a mínim, una de les següents titulacions/competències: SSCS0108 Atenció sociosanitària a persones en el domicili (nivell 2), CFGM TAPD, CFGM Atenció Sociosanitària, o altres titulacions oficialment reconegudes com a equivalents per a l'exercici de funcions d'atenció personal en el SAD, de conformitat amb la normativa i instruccions vigents.

10.2.2 Auxiliars de neteja

Els i les auxiliars de neteja realitzaran les tasques definides per la tipologia de servei de neteja i manteniment de la llar, definides a la CLÀUSULA 3.4, que s'hagin prescrit en cada cas.

Els professionals que destini l'adjudicatària per la prestació d'aquest tipus de servei, hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.

10.2.3 Integradors/es socials

Aquest professional està vinculat a les situacions d'alta complexitat que es regulen a la CLÀUSULA 4.5. Hauran d'estar en possessió de la titulació acadèmica de Tècnic Superior en Integració Social.

S'estableix la següent ràtio i distribució de professionals d'aquesta categoria, a partir de la previsió de necessitat de la figura per a cada lot:

LOTS	Professionals TIS per lot
Lot 1	16 professionals / lot
Lot 2	12 professionals / lot
Lot 3	11 professionals / lot
Lot 4	11 professionals / lot

Les seves funcions són:

- Intervenció directa en el desenvolupament de les tasques d'atenció a la complexitat, definides a la CLÀUSULA 3.4.1.4 d'aquest plec, per al compliment dels plans de treball establerts pels EBAS en els casos d'alta complexitat, descrits a la CLÀUSULA 4.5 d'aquest plec.
- Registre a GESAD del seguiment social dels casos atesos.
- Coordinació directa amb els i les professionals referents dels EBAS, presencial o telemàticament.
- Coordinació mensual amb el/la coordinador/a tècnic/a (Socioeducatiu).
- Funcions de suport puntual a la resta de professionals d'atenció directa, que podran ser:
    - Participació en reunions de SAD de proximitat per al suport en l'anàlisi de intervencions i disseny d'estratègies en casos complexos atesos pels equips d'Atenció personal.
    - Participació en reunions amb equip mentor per al suport en l'anàlisi de intervencions i disseny d'estratègies en casos complexos atesos per l'equip mentor.

Aquestes professionals dedicaran el 80% de la jornada laboral a l'atenció directa i un 20% a reunions i coordinacions. Preferentment la distribució serà de quatre dies setmanals destinats a l'atenció directa i un dia setmanal a registre, reunions i coordinacions.

L'adjudicatària farà l'assignació de casos de l'equip d'Integració Social d'atenció directa, segons disponibilitat i criteri tècnic, a partir de les instruccions establertes en la clàusula 4.5. Els Integradors Socials seran assignats a un únic Centre de Serveis Socials. Caldrà assignar un Integrador Social a cada Centre de Serveis Socials, com a mínim.

S'estableix un període transitori de 3 mesos des de l'inici del contracte, per a que les adjudicatàries incorporin aquesta figura en els equips d'atenció directa.

10.2.4 Coordinació tècnica

L'adjudicatària de cadascun dels lots ha de contractar professionals en número suficient per desenvolupar la funció de coordinació tècnica, en els següents termes:

- Es defineixen dues figures de coordinació tècnica:
- Coordinació tècnica (Dependència). Coordinació i seguiment de casos de les tipologies: SAD LAPAD i SAD per atendre necessitats temporals.
    - Coordinació tècnica (Socioeducatiu). Coordinació i seguiment de casos de la tipologia: SAD Socioeducatiu – Adults i SAD Socioeducatiu – Infància i família.
- La ràtio exigida és d'un/a coordinador/a tècnic/a (Dependència) per cada 150 expedients. En els territoris on el servei es presti en la modalitat de SAD de proximitat, s'estableix una ràtio d'un/a coordinador/a per cada 2 o 3 Illes de proximitat, sense que pugui superar-se la ràtio d'expedients establerta. S'entén com

a expedient una petició de servei individualitzada, que es pot trobar en estat actiu o en interrupció temporal.

- La ràtio exigida és d'un/a coordinador/a tècnic/a (Socioeducatiu) per cada 50 expedients. S'entén com expedient una petició de servei individualitzada, que es pot trobar en estat actiu o en interrupció temporal. S'estableix un període transitori de 3 mesos des de l'inici del contracte, per tal d'incorporar a l'equip de coordinació el personal necessari per a aquesta figura.
- Els/les coordinadors/es tècnics/ques que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis hauran de disposar de titulació de diploma universitari o grau en Treball Social (Coordinació tècnica Dependència) o Educació social (Coordinació tècnica Socioeducatiu); s'admetran altres titulacions de l'àmbit social i/o sanitari com per exemple, Grau en Psicologia, Grau en Infermeria entre altres però no podran superar el 15% del total dels coordinadors/es tècnics i caldrà l'aprovació prèvia del DASDPG.
- Els/les coordinadors/es tècnics/ques 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 de les noves altes.
  - Seguiment de casos: foment de la vinculació en casos indirectes. Detecció i comunicació de noves necessitats i/o situacions de risc. Adhesió de les persones usuàries a serveis i/o projectes dels que puguin ser candidats potencials. Revisió dels objectius i de les tasques assignades al servei, en els casos de seguiment indirecte.
  - Coordinació individual (presencial i/o telefònica) amb les professionals d'atenció directa.
    - Cada coordinador/a tècnic/a (Dependència) tindrà assignat un equip de professionals d'atenció directa, en nombre equivalent a la ràtio d'expedients assignats i d'un mateix àmbit territorial d'actuació. Per norma general, el/la coordinador/a tècnic/a exercirà la referència dels casos atesos pel seu equip de professionals d'atenció directa.
    - Els/les coordinadors/es tècnics/ques (Socioeducatiu) tindran assignat l'equip d'Integració Social d'atenció directa corresponents al seu àmbit territorial d'actuació.
    - Els/les coordinadors/es tècnics/ques (Socioeducatiu) tindran assignat l'equip mentor corresponent al seu àmbit territorial d'actuació.
    - En les coordinacions individuals, com a mínim, s'inclouen les tasques següents: seguiment de casos, seguiment dels objectius establerts, detecció de dificultats, suport i acompanyament tècnic i emocional a les professionals.
  - Reunions d'equip.
    - Els/les professionals del SAD territorial, l'equip mentor i l'equip d'Integració Social podran realitzar reunions d'equip periòdiques, així com fer ús del sistema de missatgeria grupal per tal de garantir la comunicació entre els i les integrants dels equips. Els continguts mínims d'aquesta coordinació seran: anàlisi de casos complexos, compartir situacions de malestar i/o

patiment professional, revisió de protocols i procediments, càpsules formatives.
    - En la modalitat de SAD de proximitat, es procedirà segons l'establert a la CLÀUSULA 5.
- Coordinació individual amb els professionals d'integració social, amb periodicitat mínima mensual, per als casos complexos.
- Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
- Coordinació permanent amb EBAS. Assistència a coordinacions trimestrals (seguiment directe) i anuals (seguiment indirecte) a demanda de l'EBAS.
- Participació en les reunions vinculades a l'Atenció Integrada Social i Sanitària (veure CLÀUSULA 6 d'aquest plec).
- Realització dels informes de les visites de presentació i de seguiment. Informes trimestrals per als casos de seguiment directe, si no hi ha coordinació presencial amb l'EBAS; tot tenint en compte les estipulacions per als casos que s'incloguin en l'atenció integrada social i sanitària (veure clàusula 5 d'aquest plec).
- Gestió d'incidències tècniques i resolució de conflictes en el seu àmbit d'actuació.
- Les que es puguin determinar en el conveni col·lectiu vigent.
- S'exclouen de les funcions de la coordinació tècnica les activitats següents:
    - Realització de tasques de suport administratiu.
    - Gestió de personal d'atenció directa, en matèria d'absències i planificació de substitucions.
    - Organització d'horaris i desplaçaments dels professionals d'atenció directa.

10.2.5 Coordinació de gestió

L'adjudicatari de cadascun dels lots ha de contractar professionals per desenvolupar la funció de coordinació de gestió, en els següents termes:

— La ràtio exigida és d'un/a coordinador/a per cada 260 expedients. Cada coordinador/a de gestió tindrà assignat un equip de professionals d'atenció directa, en nombre equivalent a la ràtio d'expedients assignats. En els territoris on el servei es presti en la modalitat de SAD de proximitat, s'estableix una ràtio d'un/a coordinador/a per cada 4 Illes de proximitat, sense que pugui superar-se la ràtio d'expedients establerta. S'entén com expedient una petició de servei individualitzada, que es pot trobar en estat actiu o en interrupció temporal.

— Les funcions de la coordinació de gestió són:
    - Organitzar els serveis. Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals.
    - Realitzar la planificació de suplències, vacances i contractacions temporals.
    - Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
    - Gestionar les incidències organitzatives en relació a la planificació i prestació de serveis.
    - Realitzar el control d'hores de l'equip professional d'atenció directa.

- Assistir a les reunions d'equip de professionals d'atenció directa, conjuntament amb la coordinació tècnica, quan es motivi pel contingut previst per a la sessió determinada.
- Les que es puguin determinar en el conveni col·lectiu vigent.

L'equip de coordinació de gestió centrarà la seva actuació en les funcions establertes en aquest apartat. L'atenció telefònica de l'equip de coordinació de gestió amb les professionals assignades i/o les persones usuàries, es realitzarà prèvia recepció i filtre per part del personal que l'adjudicatària determini per aquestes tasques, que no podran ser realitzades per l'equip de coordinació de gestió, excepte que el DASDPG determini el contrari, en aplicació de l'establert a la CLÀUSULA 11.2.

Les funcions específiques són les que s'estableixen al conveni col·lectius del sector, així com la titulació exigible.

10.2.6 Personal de suport

L'adjudicatària també comptarà amb treballadors/es amb funcions transversals, de suport als equips d'atenció directa en aspectes especialitzats que requereixin un perfil professional específic. Concretament, haurà de disposar de:

10.2.6.1 Equip mentor

Es defineix aquest com un equip format per professionals d'atenció directa amb experiència i formació acreditada que desenvolupen funcions de suport als professionals d'atenció directa que tenen necessitats d'incorporar coneixements i/o competències per a l'atenció de casos complexos i/o amb necessitats especials.

En concret, les funcions són:

- Acompanyament presencial en la prestació de serveis per part de professionals assignats/des en casos d'alta complexitat i/o amb necessitats especials.
- Excepcionalment, quan temporalment no es requereixi de la seva assistència en casos identificats com d'alta complexitat i/o amb necessitats especials, podran donar suport en altre tipus de situacions, a criteri tècnic de l'equip de coordinació tècnica.
- Participació en les reunions/coordinacions d'equip per aportar coneixement i assessorament sobre estratègies d'abordatge de l'atenció directa.

Els requeriments per formar part d'aquest equip:

- Experiència mínima de 5 anys en el SAD.
- Formació contínua acreditada en relació a l'atenció de casos amb necessitats especials. .
- Competències per a l'atenció de casos amb necessitats especials.
- Competències per a l'acompanyament i transmissió de coneixements.
- Titulació equivalent al perfil d'atenció directa.

S'estableix una ràtio de 50 professionals a jornada completa per a tota la ciutat, que es distribuiran per lots.

LOTS	Professionals Equip Mentor per lot
Lot 1	13 professionals / lot
Lot 2	12 professionals / lot
Lot 3	12 professionals / lot
Lot 4	13 professionals / lot

S'hauran de distribuir els professionals en torns de matí o tarda, respectant el conveni col·lectiu vigent, de forma que es doni cobertura a la totalitat de l'atenció en horari normal i es pugui prestar el suport pertinent en els serveis que ho requereixin, independentment de l'horari de prestació del servei.

Aquests/es professionals dedicaran un mínim d'un 80% de la jornada laboral a l'acompanyament d'altres professionals o a l'atenció directa a persones usuàries i un màxim de 20% a reunions i coordinacions.

Caldrà configurar l'equip mentor en els primers 6 mesos des de l'inici de l'execució del contracte. Anualment, l'adjudicatària haurà de fer un anàlisi i revisió de l'equip mentor, per tal d'identificar potencialitats i dificultats en el model, així com de valorar la necessitat de rotació dels seus integrants.

L'equip mentor serà assignat a la coordinació tècnica (Socioeducatiu).

10.2.6.2 Equip volant

Es defineix aquest equip format per professionals d'atenció directa, per tal de donar resposta a la necessitat d'estabilitat en les substitucions de professionals d'atenció directa (atenció personal) per als casos amb necessitats especials, així com per facilitar la flexibilitat en l'atenció segons el model de SAD de proximitat.

En concret, les funcions són, per ordre de prioritat:

- Cobertura d'absències puntuals de professionals assignats a casos amb necessitats especials (preferentment, de les illes assignades).

- Realització de serveis puntuals per acompanyaments mèdics a persones usuàries (preferentment, de les illes assignades).

- Quan no hi hagi la necessitat de cobertura de casos amb necessitats especials, ni d'acompanyaments mèdics, es podrà destinar l'equip volant a la cobertura d'altre tipus de suplències.

Els requeriments per formar part d'aquest equip:

- Formació continua acreditada 5 anys en el SAD.
- Formació contínua acreditada en relació a l'atenció de casos amb necessitats especials.
- Competències per a l'atenció de casos amb necessitats especials.
- Competències per a l'acompanyament i transmissió de coneixements.

— Titulació equivalent al perfil d'atenció directa (titulacions per ser treballador/a d'atenció personal).

S'estableix una ràtio d'un professional per cada 4 illes de SAD de proximitat. Cada professional serà assignat a 4 illes determinades, en les que haurà de centrar la seva intervenció.

Caldrà configurar l'equip volant en els primers 3 mesos des de l'inici de l'adjudicació. La configuració inicial es farà sobre la ràtio d'un professional cada 4 illes, en base a les illes desplegades en l'àmbit territorial de l'adjudicatària en el moment de l'inici del contracte, i caldrà ampliar l'equip conforme es vagin desplegant les illes previstes en el transcurs del contracte. L'adjudicatària haurà d'assignar illes limítrofes per a cada professional, en la mesura que la distribució de les illes ho permeti. Quan no sigui possible, caldrà que les illes assignades a cada professional estiguin el més a prop possible.

Els/les professionals de l'equip volant s'assignaran a la coordinació tècnica (Dependència) referent de les illes del SAD de proximitat i participaran en les reunions d'equip de les illes assignades, de forma quinzenal i rotativa.

10.2.6.3 Terapeuta Ocupacional.

Aquest personal ha d'estar en disposició de la titulació acadèmica de diplomat o graduat en teràpia ocupacional i complir amb els requeriments establerts per la normativa vigent en relació a la col·legiació en el col·legi professional per a la pràctica de la professió.

S'estableix una ràtio de dos professionals de la teràpia ocupacional per Lot.

Les seves funcions són:

— Avaluar les necessitats en relació a les capacitats individuals i ambientals de les persones usuàries, en especial les relacionades amb les activitats de la vida diària.
— Donar suport als professionals d'atenció directa, als equip de SAD de proximitat i a les coordinacions tècniques.
— Donar orientacions en relació a les tasques assistencials, educatives i socialitzadores i, també, en relació a la detecció de situacions de risc i/o de deteriorament de la situació de la persona.
— Conjuntament amb el/la professional d'infermeria, orientar sobre l'atenció i el seguiment més adient per a l'atenció de la persona, així com sobre l'adaptació més adequada de l'entorn i l'ús d'ajudes tècniques.
— Dissenyar programes d'intervenció que millorin l'autonomia de les persones.
— Coordinar-se, si fos necessari, amb el personal del sistema de salut referent de la persona per garantir l'adequació de les tasques prescrites a l'estat de salut.

10.2.6.4 Tècnic d'acció comunitària

Professional per incorporar la perspectiva comunitària a l'actuació dels diferents professionals d'atenció directa i coordinació tècnica, a partir de la participació i coneixement de la realitat dels territoris en matèria d'acció grupal i comunitària.

La titulació adequada per a aquest perfil és diplomatura o grau en Treball social, Educació social, Psicologia o Sociologia. La incorporació de professionals amb altres titulacions d'àmbit social requerirà de l'aprovació del DASDPG.

Es preveu una ràtio de dos professionals a jornada completa per lot.

Les funcions a desenvolupar seran:

- Participació en taules i/o reunions comunitàries en relació a l'atenció a les persones grans, dels territoris d'actuació i, especialment, en les Taules comunitàries del Projecte Radars, quan es requereixi la seva participació des de l'EBAS d'actuació de cada territori. Aportar coneixement en matèria de gent gran, dependència i solitud no volguda. Recollida d'informació sobre accions grupals/comunitàries que es puguin planificar. Participar del seu disseny.
- Participació en reunions dels EBAS en matèria d'acció grupal i/o comunitària en que es pugui requerir l'assistència per part dels EBAS, si el contingut està relacionat amb l'atenció a les persones grans.
- Difusió de les accions grupals/comunitàries realitzades en els territoris d'actuació, a iniciativa dels EBAS i/o d'altres agents del territori, entre els equips d'atenció directa i de coordinació tècnica.
- Selecció de candidats per a accions grupals/comunitàries realitzades. Contacte telefònic amb els candidats per oferir informació detallada sobre l'acció proposada.
- Participació en les accions grupals i/o comunitàries promocionades des dels espais comunitaris en que participi. Seguiment de la participació de persones usuàries de SAD en les accions realitzades.
- Disseny d'accions grupals amb les persones usuàries assignades a illes determinades del SAD de proximitat, per tal d'establir la vinculació entre la població atesa.
- Tramitació de l'adhesió de candidats a serveis, projectes i/o accions grupals/comunitàries.
- Diagnòstic dels territoris del seu àmbit d'actuació. Anàlisi i prospecció dels agents existents en els territoris d'actuació. Visita a serveis, recursos i equipaments, recollida d'informació i difusió del model de SAD proximitat.
- Foment de la perspectiva comunitària en els equips professionals d'atenció directa i coordinació tècnica.
- Elaboració d'un informe anual amb la relació d'indicadors en relació a les funcions a desenvolupar.

La jornada laboral haurà de donar cobertura en torn de matí (9:00-15:00h) i tarda (15:00-20:00h), per tal d'oferir disponibilitat en la participació de reunions, taules i activitats que pugin requerir de la seva assistència.

L'adjudicatària haurà de disposar d'aquest perfil a l'inici del contracte. S'estableix el procediment d'incorporació d'aquesta figura de suport, per tal de garantir l'assoliment de les funcions designades:

- Contacte amb les Direccions dels CSS corresponents al territori d'actuació del lot. Proposta de reunió presencial. Sol·licitar informació sobre l'acció grupal i comunitària en relació a l'atenció a les persones grans, realitzada a cada territori. Sol·licitar informació sobre els agents socials de cada territori.

- Elaboració d'un mapa d'agents socials, identificant la persona referent i les dades de contacte.

- Elaboració d'un calendari de les reunions previstes de les diferents Taules comunitàries.

- Participació en les reunions d'equip del SAD de proximitat. Presentació de la figura.

A l'inici del contracte, l'IMSS facilitarà la relació de contactes de les Direccions de CSS.

10.2.6.5 Tècnic de qualitat

Professional per a l'actuació en matèria de qualitat del servei prestat per l'adjudicatària, en coordinació amb l'equip de coordinació tècnica i de gestió; el personal de suport; i els càrrecs directius i de supervisió d'equips.

La titulació adequada per a aquest perfils és: diplomatura o grau en Treball social, Educació social, Psicologia, Sociologia. Per a la incorporació d'altres perfils d'àmbit social caldrà l'aprovació del DASDPG.

Es preveu una ràtio d'un professional a jornada completa per lot.

Les funcions a desenvolupar seran:

- Recepció, anàlisi, registre i resposta a les queixes rebudes per IRIS.
- Elaboració de proposta de mesures correctives derivades de cada queixa.
- Seguiment de l'evolució de la volumetria de queixes rebudes.
- Anàlisi de les tipologies de queixes amb més incidència.
- Seguiment i anàlisi de l'evolució de la volumetria de baixes del servei per insatisfacció amb les condicions d'execució del servei
- Disseny de procediments interns de millora de la qualitat del servei.
- Elaboració d'un informe anual amb l'anàlisi de les queixes rebudes, els procediments interns realitzats i l'avaluació de l'impacte en la qualitat del servei.

L'adjudicatària haurà de disposar d'aquest perfil a l'inici del contracte.

10.3 Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària ha de vetllar per complir el màxim d'estabilitat de la seva plantilla, especialment en relació a la població atesa; és a dir, que ha de procurar que els canvis de professional d'atenció directa en el domicili siguin els mínims possibles. Així mateix, cal garantir l'estabilitat en els equips de SAD de proximitat, així com l'assignació dels serveis de l'illa corresponent als membres de l'equip.

Els canvis del personal d'atenció directa poden ser deguts a dues tipologies de situacions:

- Absència sobrevinguda per malaltia i/o altres situacions.
- Absència programada en l'exercici dels drets laborals (vacances i altres permisos).

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

- Finalització de la relació laboral de la persona treballadora.
- A petició la persona usuària i/o el/la treballadora d'atenció directa, quan estigui motivat a nivell tècnic i es valori positivament per a la continuïtat de la prestació del servei.
- L'adjudicatària valora que el canvi de professional pot millorar la prestació del servei, per canvi de les característiques del servei, o bé per tal d'assignar el servei a una professional amb formació, experiència i/o competències més adequades per al cas concret.
- Situacions de discriminació vers la professional d'atenció directa, agressions o altres circumstàncies.
- Transició de model SAD territorial a SAD proximitat.
- Quan es produeixi una ampliació de la intensitat del servei i aquest no pugui ser assumit per la professional titular.
- Quan es requereixi a la professional titular per a la prestació de serveis en casos d'alta complexitat i/o necessitats especials.
- Interrupció del servei per un període superior a un mes.

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absència del professional assignat. Es podran planificar suplències de professionals d'atenció directa amb diferents professionals durant els primers 7 dies naturals d'absència. Per a suplències superiors a aquest període, s'haurà de planificar la suplència amb un màxim de dos professionals suplents per professional absent, fins a la finalització de la mateixa. En els casos d'alta complexitat i/o necessitats especials, es procedirà segons l'establert en la clàusula corresponent (0).

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances u altres eventualitats – incapacitats temporals, descans per maternitat o llicencies de paternitat, altres permisos previstos a la normativa vigent o, en el conveni col·lectiu –. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, l'adjudicatària facilitarà al professional substitut les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, com a mínim mitjançant el dispositiu mòbil i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'IMSS, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació en l'expedient de la persona usuària.

L'adjudicatària comunicarà sempre a la persona usuària afectada i/o el seu entorn familiar qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, segons l'establert en la CLÀUSULA 4.3.2.

L'adjudicatària ha de comunicar al DASDPG i als EBAS corresponents els canvis temporals i/o definitius en els perfils de direcció, supervisió i/o coordinació tècnica; així com a les direccions territorials. L'adjudicatària haurà d'exercir una gestió dels recursos humans dels equips de coordinació, suport i estructura, per tal de complir amb els requeriments d'aquest plec, així com dels compromisos adquirits en les seves ofertes, mantenint els nivells de qualitat establerts i amb les màximes garanties.

10.4 Protecció de riscos laborals

Correspon a l'adjudicatària garantir la seguretat i la salut del seu personal segons la normativa general vigent, incloent formació, informació, equips de protecció i vigilància de la salut adaptada a cada cas

També correspon a l'adjudicatària vetllar pel compliment dels drets i les mesures de prevenció exigibles en el marc legal vigent, garantint la protecció del seu personal i evitant pràctiques discriminatòries i/o abusos cap als i les professionals del servei. L'adjudicatària haurà de disposar dels protocols necessaris per aïllar riscos i protegir la integritat dels i les professionals, considerant les particularitats del treball en domicilis.

Les situacions de risc que es poden produir en un domicili es poden classificar, orientativament, en 5 àmbits:

- Condicions higièniques de l'habitatge.
- Condicions estructurals i/o ambientals de l'habitatge.
- Seguretat física del personal.
- Seguretat psicològica del personal.
- Condicions de salut (malalties infectocontagioses).

La persona atesa i, en el seu cas, el seu entorn familiar o de convivència, hauran d'informar de qualsevol circumstància – com malalties infeccioses, trastorns de conducta – que pugui afectar la seguretat o la salut de la persona treballadora assignada al servei, tant si aquesta existeix en el moment d'iniciar-se el servei com si apareix en el transcurs del servei.

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) al seu personal per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut. També els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

L'adjudicatària haurà de garantir que el personal disposi dels mitjans i productes de suport necessaris per desenvolupar les tasques assignades amb garanties d'una

efectiva prevenció dels riscos laborals, d'acord amb l'avaluació de riscos i la normativa vigent. A títol orientatiu, en l'estimació de costos per al càlcul del pressupost de licitació s'han considerat els recursos habituals per a la manipulació segura de persones, com ara grues o altres dispositius, sense que això impliqui una obligació quantitativa fixa.

Les mesures preventives adoptades per a la protecció dels riscos laborals del personal assignat a la prestació del servei hauran de ser adequades als riscos detectats i podran consistir, a títol orientatiu, en:

- Ús de mitjans mecànics per a la manipulació de càrregues.
- L'ús d'equips de protecció individual.
- Ajustos organitzatius, com una major dotació de personal o la prolongació dels descansos, quan sigui necessari segons l'avaluació de riscos.
- La introducció de modificacions en el domicili de la persona atesa, prèvia autorització de les persones titulars i sempre que sigui viable i conforme a la normativa vigent.

Els riscos laborals identificats no podran comportar una interrupció injustificada de la prestació del servei a la persona usuària. L'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures organitzatives, tècniques i preventives necessàries per garantir que l'assistència es realitza amb seguretat per al personal i sense perjudici per a la persona usuària, d'acord amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

Totes les mesures preventives necessàries per garantir la seguretat i salut del personal, incloent-hi els equips, productes de suport, formació i altres mitjans que resultin exigibles d'acord amb la normativa vigent i les avaluacions de riscos, seran a càrrec exclusiu de l'adjudicatària.

10.5 Uniformitat

El contractista haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària, un uniforme apropiat per a la feina (una bata i/o brusa i pantalons). La uniformitat de tot el personal de l'entitat haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general estableixi l'IMSS, així com al que es pugui establir en el conveni col·lectiu vigent del sector.

10.6 Identificació

Per tal de garantir la seguretat de les persones ateses i acreditar-se davant les persones usuàries i tercers, l'adjudicatària facilitarà a tot el personal una targeta identificativa en suport físic amb fotografia on consti de forma visible el nom i cognoms, la categoria, el nom de l'adjudicatària i el logotip de l'Ajuntament de Barcelona.

Per a garantir la seguretat, les persones usuàries podran trucar a l'adjudicatària al telèfon que es posa a disposició per a confirmar la identitat de la persona treballadora

10.7 Formació del Personal

Correspon a les adjudicatàries garantir la formació inicial, contínua i de reciclatge del personal, així com la supervisió i el suport tècnic necessaris per assegurar una prestació del servei eficient i de qualitat.

Les adjudicatàries hauran d'elaborar i presentar anualment al DASDPG el pla de formació per al personal adscrit al servei d'atenció domiciliària, definit a la CLÀUSULA 7.2 d'aquest plec, adequat a les seves titulacions i funcions. Aquest pla haurà d'incloure els criteris per a l'avaluació de l'historial de formació obligatòria i complementària, així com les línies per a l'actualització professional (temàtica, durada, format presencial o virtual, etc.).

L'objectiu de la formació és capacitar el personal per al desenvolupament de les tasques assignades amb la màxima adequació a les necessitats del servei i a les competències requerides, prioritzant l'aprenentatge pràctic d'habilitats i competències.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació específica del seu personal per a cadascuna de les modalitats de prestació del servei. En particular, s'haurà de proporcionar formació especialitzada als professionals que prestin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

No es considerarà compliment de l'obligació de formació aquella que tingui com a objecte aspectes interns de l'adjudicatària, com ara valors corporatius, organització interna, governança o altres continguts no relacionats directament amb la prestació del servei d'atenció domiciliària ni amb la millora de la qualitat assistencial o la seguretat del personal.

Els plans de formació anuals que presentin les adjudicatàries hauran d'incorporar les propostes formulades pel personal de tots els perfils, recollides mitjançant qüestionaris i/o altres mecanismes de participació.

10.7.1 Formació inicial (d'acollida)

La formació d'acollida tindrà el suport d'un Manual d'Acollida amb tota la informació necessària, que s'ha de lliurar a cada persona que s'incorpori al servei. El contingut d'aquest manual es treballarà amb les adjudicatàries durant els primers 6 mesos de prestació de servei.

Els continguts de la formació inicial seran objecte de la formació contínua per a totes aquelles persones subrogades que no l'hagin realitzat en el moment d'incorporar-se al servei, durant el primer any d'execució del contracte.

La formació inicial dels professionals que realitzin tasques de coordinació ha d'incloure com a mínim, la realització i superació amb èxit dels següents continguts:

- Ús del sistema d'informació GESAD
- Ús i interpretació de l'SSM-CAT.

- Gestió d'equips. Lideratge, suport i apoderament. Conducció de reunions.
- Adquisició de coneixements i competències per a la correcta prestació de serveis d'acord amb l'especificat amb el present plec de contractació i els diferents protocols aportats pel DASDPG.
- Gestió de l'estrès, conflictes, les emocions i la concentració.

10.7.2 Formació contínua

Les adjudicatàries del servei hauran de comunicar anualment al DASDPG els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua del seu personal. La formació contínua haurà d'incloure les següents temàtiques, adaptades a les diferents categories professionals:

- Detecció, comunicació i intervenció en situacions de risc, especialment en matèria de maltractament a les persones grans.
- Solitud no volguda; perspectiva comunitària; estratègies de socialització i vinculació territorial; recursos existents.
- Detecció d'indicadors de maltractament i desemparament en infància i adolescència en risc.
- Atenció a persones amb problemàtica de salut mental greu.
- Atenció a la infància i/o adolescència amb problemàtica de salut mental (Ansietat, autisme, estrès post-traumàtic, trastorn alimentari, TDAH, TEA).
- Perspectiva de gènere en la gestió d'equips i l'atenció a la ciutadania.
- Perspectiva intercultural en la gestió d'equips i l'atenció a la ciutadania.
- Mobilitzacions i ús d'ajudes tècniques (especialment els diferents tipus de grues).
- Estratègies d'estimulació cognitiva.
- Acompanyament al dol.
- Alimentació mediterrània.
- Vinculació professional i processos de socialització de persones grans amb la participació de les seves mascotes.
- Gestió de l'estrès, conflictes, les emocions i la concentració.
- Altres temàtiques que es puguin considerar necessàries per al desenvolupament de la seva feina.

La formació es realitzarà preferentment de manera presencial, sempre dins la jornada laboral de les persones treballadores, en el local propi o en el que determini l'adjudicatària. Els i les professionals que prestin el servei en la modalitat de SAD de proximitat, rebran el contingut formatiu en els espais de reunió d'equip que s'efectuïn periòdicament.

L'adjudicatària resta obligada a mantenir actualitzada la informació a GESAD sobre la formació efectuades per part del seu personal.

CLÀUSULA 11. MITJANS MATERIALS, BENS, ESPAIS I RECURSOS 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.

11.1 Local

L'adjudicatària haurà de disposar, en la data d'inici del contracte dels locals especificats a continuació, segons el lot[2] del que resulti adjudicatària.

- LOT 1; 2 locals: 1 al Districte Ciutat i Vella i 1 al Districte Sant Martí.
- LOT 2: 2 locals: 1 al Districte Eixample i 1 al Districte de Sants - Montjuïc, concretament a la localització del barri de Sants.
- LOT 3: 2 locals: 1 al Districte Horta-Guinardó i 1 al Districte de Gràcia, concretament a la localización del barri de Vila de Gràcia.
- LOT 4: 2 locals: 1 al Districte Nou Barris i 1 al Districte Sant Andreu.

Aquests locals hauran de servir de seu als equips amb funcions de coordinació, supervisió, suport i/o estructura, o bé pels professionals amb una jornada laboral que no és íntegrament d'atenció domiciliària, i alhora facilitaran el desplegament del SAD de proximitat. Hauran de disposar de suficient espai per les persones que hi treballaran presencialment amb:

- Espai de treball, adequat per al nombre total de professionals dels equips de coordinació, equips de suport i estructura, segons normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, i atenent a un possible creixement del servei que requereixi de l'increment de professionals.
- Espai per office
- Espai per recepció
- Espai per emmagatzemar
- Espai per emmagatzemar les claus
- Banys suficients per el nombre de treballadors/es
- Font d'aigua per a tots els i les treballadors/es
- 2 sales per a realitzar reunions, formacions i sessions en grup amb capacitat mínima de 20 persones
- Una sala / espai d'ús exclusiu pels equips de SAD , treballadors/es d'atenció directa, per quan els cauen els serveis, amb com a mínim un taula per a 10 persones, armaris/guixetes per deixar les coses, cadires per seure (mínim 10 simultàniament).

El local ha d'estar ben comunicat amb el territori d'actuació (transport públic, preferentment metro) i ha de disposar dels mitjans administratius, tècnics i funcionals

[2] En el cas de disposar d'un local a la zona indicada però que no compleixi amb tots els requisits, hi haurà la possibilitat de buscar un espai annexa per complimentar el que manca, sempre que IMSS ho autoritzi.

necessaris (posicions de treball, telefonia, xarxa Internet, climatització...). Preferiblement ha d'estar a peu de carrer o amb una entrada externa, per evitar impacte negatiu a la comunitat de veïns, i haurà d'estar en funcionament des del primer dia d'execució del contracte.

11.1.1 Local per a la modalitat de SAD de proximitat

Els equips de SAD de proximitat tenen un espai de referència dins d'un equipament municipal climatitzat que és el seu lloc de reunió habitual. L'espai estarà al barri on està implementada la modalitat o, en tot cas, en un radi màxim d'1 km, del barri on es realitzen els serveis d'aquesta modalitat.

L'IMSS, en el transcurs dels 30 dies naturals posteriors a la formalització del contracte, aportarà a les adjudicatàries un llistat de locals disponibles de l'Ajuntament de Barcelona, susceptibles de ser determinats per a la implementació del SAD de proximitat en els barris que s'estableixi, segons els termes i temporalitat que es fixin pel DASDPG.

Els horaris d'ús, els documents d'acceptació de la cessió de claus i codis d'accés a equipaments municipals per part de les adjudicatàries i equips de SAD els definirà l'IMSS, de mutu acord amb l'adjudicatària. Si l'espai cedit ho permet, podrà ser el lloc adient per dipositar material bàsic per a l'equip.

Les adjudicatàries proveïdores aporten els equips informàtics amb accés als sistemes d'informació que permetin fer la planificació i els informes de seguiment, així com els accessos al Sistema d'Informació necessari per desenvolupar les funcions. Quan l'espai no disposi de wifi, l'adjudicatària haurà de posar els mitjans, si és necessari, per tal de garantir l'accés de les professionals a la xarxa.

11.2 Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

L'adjudicatària posarà a disposició de les persones usuàries i del seu entorn un telèfon gratuït d'atenció amb un horari de 7:00h a 22:00h per cada un dels districtes. La gestió d'aquest flux de comunicació es realitzarà amb una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen, d'acord amb els estàndards de qualitat definits.

Amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei públic d'atenció domiciliària i la permanència dels números de telèfon d'atenció a la ciutadania, que es consideren un actiu vinculat al servei, l'empresa adjudicatària:

1. A l'inici de l'execució del contracte l'adjudicatària haurà de realitzar totes les gestions necessàries per assumir la gestió i el pagament del servei de telefonia de les línies existents des de la data inici de la prestació del servei, garantint en tot moment la conservació dels números que facilitarà l'IMSS. Aquestes actuacions inclouen, si escau, la tramitació de la portabilitat o el canvi de titularitat o l'entitat pagadora del servei. Malgrat que la titularitat de les línies sigui de l'adjudicatària, aquesta sempre actuarà per compte i benefici de l'IMSS.

L'adjudicatària haurà d'escollir una companyia de telecomunicacions que garanteixi la prestació del servei amb els estàndards de qualitat definits en el Plec de Prescripcions Tècniques, de forma continuada i sense interrupcions injustificades. Tots els costos derivats d'aquestes gestions, incloent-hi taxes, despeses de tramitació o possibles penalitzacions, seran a càrrec exclusiu de l'adjudicatària.

L'adjudicatària serà la única responsable de la correcta prestació del servei d'atenció telefònica a la ciutadania durant tota l'execució del contracte, d'acord amb el que estableix l'article 312 de la Llei de Contractes del Sector Públic amb relació als serveis que comportin prestacions directes a favor de la ciutadania.

2. Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària s'obliga a mantenir les línies telefòniques operatives i a utilitzar-les de manera responsable, exclusivament per a les finalitats del servei contractat. Així mateix, haurà de contractar, a indicació de l'IMSS, les línies addicionals que resultin necessàries, vinculades o no a un centre de serveis socials determinat.

3. A la finalització del període d'execució del contracte, incloses les possibles pròrrogues, l'adjudicatària (empresa sortint) té l'obligació de mantenir la plena operativitat de les línies telefòniques fins que la nova empresa adjudicatària hagi completat efectivament el traspàs de la gestió del servei, en les mateixes condicions que durant l'execució del contracte.

A aquest efecte, l'empresa sortint s'obliga a col·laborar activament i amb la màxima diligència amb l'IMSS i amb la nova empresa adjudicatària, realitzant totes les actuacions i facilitant la documentació i les dades necessàries per efectuar el canvi de gestor o pagador de les línies. Aquest procés s'haurà de completar garantint que no es produeixi cap interrupció en el servei d'atenció a la ciutadania. Totes les actuacions de traspàs de dades es realitzaran amb estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

La centraleta telefònica ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades. També ha de permetre la quantificació de trucades entrants, trucades ateses i el temps que les persones usuàries estan en la cua de trucades esperant ser ateses. La centraleta haurà de permetre identificar la trucada entrant mostrant de forma automàtica la fitxa de la persona usuària, facilitat una atenció telefònica des de la proximitat. Així mateix, la centraleta haurà de disposar de la funcionalitat de derivar les trucades, automàticament i un cop identificada la fitxa de la persona usuària, cap a l'equip de coordinació del territori referent. L'aplicació d'aquesta funcionalitat es determinarà pel DASDPG durant la vigència del contracte.

Serà necessari que el telèfon d'assistència a les persones usuàries estigui en servei les 24h del dia durant tots els dies naturals de l'any, per tal que es puguin comunicar incidències i queixes més enllà de l'horari d'atenció, que serà de dilluns a diumenge de 7:00h a 22:00h. En la franja horària sense atenció, de dilluns a diumenge de 22:00h a 7:00h, el sistema disposarà d'un contestador automàtic per tal de recollir missatges de

les persones usuàries. L'adjudicatària retornarà les trucades rebudes al contestador automàtic durant les primeres hores del següent dia hàbil.

Les persones encarregades de l'atenció telefònica de la centraleta hauran d'atendre les trucades utilitzant el català com a llengua, per defecte. Quan la persona atesa faci ús del castellà, la persona que atén la trucada haurà de canviar al castellà.

Totes les comunicacions mantingudes entre adjudicatària i persona usuària o el seu entorn, sigui quin sigui l'origen i el suport utilitzat (trucades entrants o sortints, trucades des de mòbil, des de fixe, o trucades IP, correus electrònics, SMS, Whatsapp, Telegram, o altres, etc.), hauran de ser gravades i posades a disposició de l'IMSS quan les requereixi, en un termini màxim de 48 hores hàbils.

El DASDPG te com a objectiu la integració de l'atenció domiciliària i el primer pas serà que el servei de teleassistència municipal gestioni, en primera instància, les comunicacions dels tres serveis majoritaris (Teleassistència, SAD, Àpats a Domicili).

Amb aquesta finalitat es realitzaran proves pilot amb l'abast i en el format que l'IMSS determini per tal de:

- Provar i prioritzar diferents canals de comunicació entre les persones usuàries i l'adjudicatària del servei de teleassistència i entre aquesta i la resta d'empreses prestadores de serveis domiciliaris i l'IMSS, de manera que aquesta comunicació es realitzi de forma segura. Totes les comunicacions hauran de ser gravades i estar disponibles remotament per a totes les persones/empreses que l'IMSS determini.
- Definir la millor manera d'identificar-se entre empreses mitjançant un codi d'autorització.
- Definir les diferents tipologies de comunicacions que es poden rebre de les persones usuàries dels altres serveis domiciliaris i les actuacions a realitzar en funció de la tipologia.
- Definir protocols d'actuació.
- Determinar els requeriments i recursos necessaris per realitzar aquesta actuació.
- Adequar els SI per:
    - realitzar aquesta nova tasca i recollir totes les dades necessàries per explotar els indicadors que l'IMSS requereixi.
    - realitzar totes les interoperabilitats i interioritzacions de dades amb els sistemes d'informació municipals que l'IMSS li indiqui.

En el cas que l'IMSS valori positivament que el servei de teleassistència municipal incorpori aquesta nova funció, l'estendrà a tot el territori de la ciutat de Barcelona amb la programació i calendari que l'IMSS determini.

11.3 Sistemes d'informació SAD

L'IMSS disposa de dos sistemes d'informació propis per a la prescripció i gestió del SAD que l'adjudicatària estarà obligada a utilitzar.

11.3.1 SAD-BCN

És l'aplicació web informàtica que a la data de la redacció del present plec els EBAS utilitzen per a la prescripció del servei. Les empreses hauran de connectar-s'hi per a explotar les dades bàsiques de les peticions d'alta i seran responsables d'actualitzar les dades que l'IMSS determini.

Hores d'ara és l'eina bàsica de comunicació i de treball entre l'adjudicatària i els EBAS, i per aquest motiu, les empreses concessionàries de la gestió del servei hauran de garantir que el seu personal coneix a nivell d'usuari l'aplicació informàtica i fa un ús correcte de la mateixa.

Es preveu que durant el transcurs del plec, aquesta aplicació sigui substituïda pel Salesforce, un sistema CRM que s'està desenvolupant per l'IMSS juntament amb l'IMI. Aquest canvi d'aplicació té previst millorar la integració entre Salesforce i eDomus, mantenint les prescripcions dels EBAS a Salesforce, mentre que eDomus gestionarà la prestació pels professionals de les adjudicatàries.

11.3.1 GESAD-eDOMUS

Aquest és el software de gestió especialitzat en el sector de l'Atenció Domiciliària que l'IMSS posa a disposició de les adjudicatàries de la prestació del servei.

És una eina de mercat que integra en un mateix sistema tots els procediments de treball necessaris per a garantir el control de la gestió del servei en totes les seves fases. La versió que es fa servir és *Gesad versión Domus Empresas*.

En el moment actual, està constituït per dos mòduls: escriptori i app mòbil.

L'Aplicació d'escriptori és la utilitzada pels coordinadors i personal administratiu per gestionar els professionals i serveis. Permet, entre d'altres:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms o pel documentd'identitat (DNI, NIE, passaport) i del seu entorn de cura (familiars, professionals referents,..)
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària que, com a mínim, seran:
  - El codi d'expedient de la persona usuària en l'aplicació municipal SAD-BCN.
  - Objectiu general, objectius específics de treball i tasques programades.
  - Informes d'avaluació periòdics.
  - Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, qüestions rellevants observadesdurant la prestació del servei).
  - Registre dels horaris del servei establerts, canvis realitzats i motius

d'aquests canvis. Registred'avisos dels canvis d'horari.
- Dates de les visites al domicili i trucades de seguiment per part del coordinador tècnic.

— Professionals d'atenció directa assignats als diferents serveis, amb l'històric de canvis deprofessionals.
— Programació de tasques.
— Suspensions temporals del servei, amb l'històric d'aquestes suspensions.
— Seguiment dels serveis realitzats i no realitzats.
— Quadrants d'horaris, amb l'històric dels horaris en que es presta el servei.
— Control de presència dels professionals d'atenció directa.
— Queixes i reclamacions.
— Gestió de persones usuàries: dades identificatives, fitxa de persones usuàries, escales, seguiments(expedients de persones usuàries), copagaments, emissió de comunicacions a les persones usuàries,
— Gestió del servei: planificacions de serveis, verificació d'hores prescrites i realitzades, gestióeconòmica, assignació de treballadors/es a serveis i/o equips, gestió d'incidències
— Territori: organització del territori, per EBAS i per illes, si s'escau
— Anàlisi de dades, elaboració d'informes de tots els anteriors, previsions de servei i despesa..
— Mòduls de control de la qualitat: inspecció, queixes i incidències
— Registre històric de totes les variables que permetin garantir la traçabilitat del servei prestat.
— Facturació del servei
— Seguiment de les borses d'hores de les professionals

L'APP Mòbil l'utilitzen els i les treballadores familiars i auxiliars de neteja per:

- Consultar els serveis programats.
- Consulta de les tasques encomanades.
- Realitzar el control de presència.
- Registrar a través d'una llista de comprovació de les tasques realitzades efectivament en cada servei.
- Visualitzar les persones que formen part de l'equip (en cas de SAD proximitat) i comunicar-se amb elles
- Registre d'incidència

L'adjudicatària restarà obligada a:

- Treballar directament i en temps real amb aquesta eina.
- Seguir les instruccions que marqui l'IMSS per a l'enregistrament de les dades.
- Formar als professionals en el seu ús (formació inicial i continua, reconduccions de mals hàbits, etc.
- Alertar amb diligència i seguint els protocols que marca l'IMSS de qualsevol incidència tècnica que afecti al funcionament de l'eina.
- Registrar al sistema d'incidències de l'Ajuntament de Barcelona (Easyvista) qualsevol incidència que es produeixi sobre les aplicacions i escalar-ho a l'interlocutor que correspongui segons la seva criticitat.

- Registrar la gestió i la resolució de les queixes (pròpies/IRIS).
- Participar en els processos de millora continua per evolucionar l'eina.

11.3.2 APP Barcelona social

L'IMSS està en procés de desenvolupament d'una APP mòbil amb l'objectiu de millorar els canals de comunicació dels Serveis Socials amb les persones usuàries dels serveis que gestiona.

Aquesta esdevindrà la principal eina de comunicació que de forma integrada amb el sistema GESAD, permetrà automatitzar comunicacions i conservar la seva traçabilitat.

El calendari estimat d'implantació és 2027.

11.4 Sistema de control de presència del treballador/a

En el marc de la modalitat de prestació de SAD Territorial el factor puntualitat és un element clau de la qualitat del servei i un element fonamental per a la facturació. Tot i la flexibilitat que aporta la modalitat de prestació de SAD de Proximitat, cal garantir que la persona atesa disposa dels elements necessaris per conèixer la forma en que rebrà el servei i que es garanteixi la presència del persona assignat al servei en l'horari prèviament establert.

L'objectiu de l'IMSS és que en un termini no superior als sis mesos des de l'inici del contracte es facturin les hores de servei d'acord amb el registre del control de presència en aquells serveis que s'iniciïn o finalitzin en el domicili.

Durant els anys 2024 i 2025, el DASDPG, en col·laboració amb l'Àrea d'Innovació de l'IMSS, va dur a terme diverses proves amb l'objectiu de trobar un sistema de fitxatge que essent totalment desatès, resultés 100% fiable. Les proves no van ser exitoses doncs no es va trobar al mercat cap solució tecnològica que oferís la fiabilitat necessària per a la seva implantació. Tanmateix l'IMSS seguirà explorant altres formes de control de presència per a que el fitxatge sigui automàtic i fiable.

En la data de la publicació del plec el sistema de control de presència activat a GESAD és el Near Field Communication (NFC).

Les adjudicatàries son les encarregades de:

- Provisió, col·locació i manteniment de les etiquetes que resten el domicili de les persones usuàries.
- Garantia de la correcta instal·lació de l'app en els telèfons mòbils de les persones treballadores.
- Garantia de fitxatge i registre fora línia, en qualsevol circumstància.

L'adjudicatària serà responsable de qualsevol incidència en relació al control de presencia i haurà d'activar el seu protocol en cas de fallida d'eines informàtiques.

11.5 Dispositius mòbils

La comunicació en un servei de les característiques del SAD, amb la plantilla dispersa per un ampli territori esdevé un element clau tant en la relació entre personal i adjudicatària com entre el personal d'atenció i les persones usuàries.

L'adjudicatària ha de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per a tots i totes les treballadores d'atenció personal, sigui personal fix o temporal des de el primer dia de servei.

Els dispositius mòbils hauran de tenir com a mínim, les següents funcionalitats:

- Realització de trucades telefòniques.
- Bústia de veu configurable
- Sistema de missatgeria instantània segura (tipus Whatsapp, Telegram o similar).
- Tenir instal·lat l'APP GESAD mobile sincronitzada en temps real amb el software de gestió del servei.
- Garantia de fitxatge o registre fora de línia.
- Funcionalitat Bluetooth.
- Disposar de suficient espai i/o memòria per a la instal·lació altres APP que l'IMSS pugui determinar.

Totes les comunicacions realitzades amb les persones usuàries del servei o els seus contactes, hauran de ser enregistrades.

El telèfon mòbil del professional d'atenció directa es posarà a disposició de la persona usuària i s'utilitzarà quan aquesta no tingui telèfon, tingui limitada la seva mobilitat per fer trucades, estigui incapacitada per fer-ho. El telèfon mòbil del professional d'atenció s'utilitzarà per realitzar gestions imprescindibles per garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària. Per exemple, s'utilitzarà per demanar una visita mèdica, demanar cita per proves mèdiques, trucar al 061, demanar visita al Centre de Serveis Socials, avisar al menjador d'àpats en cas d'absència temporal, etc.

11.6 Tauletes o PC portàtils

L'objectiu perseguit és reduir l'ús de paper, intentant que es digitalitzi el màxim possible la documentació, i fer impressions només en casos excepcionals. També haurà de donar compliment a la "*Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en el subministrament d'electricitat*" i a la "*Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els equips informàtics*", accessibles als següents enllaços:

https://www.ajsosteniblebcn.cat/instruccio-electricitat_43691.pdf

https://www.ajsosteniblebcn.cat/instruccio-equips-informatics_43714.pdf

D'acord amb la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les administracions públiques en el procés de racionalització administrativa han d'adaptar els seus procediments a l'ús de mitjans electrònics.

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) és l'encarregat de realitzar aquesta adaptació a l'Ajuntament de Barcelona. Si durant la vigència del contracte s'han fet les adaptacions procedimentals i tècniques necessàries i es pot configurar l'expedient electrònic del servei, l'IMSS demanarà a l'adjudicatària l'ús de tauletes o aplicacions que permetin la recollida de signatura digitalitzada dels documents que hagin de figurar a l'expedient electrònic de la persona usuària. L'IMSS indicarà a l'adjudicatària quin és el contingut i format que han de disposar aquests documents, quines són les signatures que s'han de recollir i a través de quins mitjans se li ha de lliurar la còpia dels documents signats a la persona usuària, en cas necessari.

La configuració de l'expedient electrònic comportarà l'eliminació del paper i per tant el/la professional recollirà la signatura del pacte de prestació i pacte de copagament de la persona usuària en una tauleta biomètrica o en l'aplicació que l'IMI posi a disposició.

Per tant, totes les coordinadores que fan visita a domicili disposaran d'un dispositiu portàtil o tauleta que permeti realitzar les tasques de gestió de l'equip i de registre de l'activitat en els expedients de les persones usuàries

En l'actualitat, la solució de signatura biomètrica utilitzada per l'Ajuntament es basa en la tecnologia VIDsigner Bio. Per al seu ús es requereix una tauleta homologada. Es pot consultar el llistat de dispositius admesos a l'adreça https://es.validatedid.com/devices.

CLÀUSULA 12. SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

12.1 Propietat de la informació

Totes les dades cedides a l'adjudicatària, recollides o generades per aquesta, amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte, són propietat de l'Ajuntament de Barcelona. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament- propietat de l'Ajuntament, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del tractament.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de l'Institut Municipal d'Informàtica i del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament (l'IMSS).

D'igual manera, l'adjudicatària té l'obligació d'informar i demanar autorització de l'Ajuntament de Barcelona, de propostes de noves subcontractacions o modificacions de les subcontractacions existents, que suposin tractament i/o ubicació física dels servidors i les dades, addicionals a les que s'expliciten en el plec. Si una subcontractació suposa un canvi en la ubicació física dels servidors i/o dades, ja sigui un canvi territorial (nou país) o un canvi tecnològic (traspàs a serveis al núvol), s'haurà de requerir

l'autorització PRÈVIA de l'Ajuntament ja que pot afectar les condicions de seguretat i de protecció de dades establertes.

12.2 Condicions generals de seguretat

12.2.1 Seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu

L'IMI ha adoptat com a marc de referència per a la Seguretat dels Sistemes d'Informació el conjunt de bones pràctiques internacionalment reconegudes que desenvolupa la norma ISO-27002:2013.

L'IMI, com a Organisme Autònom de caràcter administratiu de l'Administració Local depenent de l'Ajuntament de Barcelona, es troba subjecte al Principi de Legalitat i posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia de Drets Digitals, de la Llei 39/2015 en tot allò que fa referència a l'accés dels ciutadans als serveis públics, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

A les diferents clàusules d'aquesta secció es fa referència a Ajuntament de Barcelona, Administració Municipal i IMI indistintament. De conformitat als seus estatuts s'ha d'entendre que l'IMI actua als efectes d'aquest contracte en nom i representació de l'Ajuntament de Barcelona i de l'Administració Municipal, pel que fa referència als fitxers, sistemes d'informació i/o infraestructures de les que no sigui directament titular.

12.2.2 Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat

Pel què fa als aspectes propis de seguretat quan per l'objecte del contracte sigui d'aplicació, es tindrà especial cura de preveure que els productes finals compleixin amb el que estableix el RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (en endavant ENS).

Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatari haurà de donar compliment als requeriments establerts a l'ENS pel **nivell MIG**.

D'igual manera per qualsevol obligació legal que recaigui en l'Ajuntament, el proveïdor haurà de donar compliment per la part que li correspongui segons l'abast del contracte.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la conformitat amb l'ENS mitjançant alguna de les següents opcions:

- Certificació oficial d'una entitat de certificació acreditada.
- Informe d'auditoria de compliment. L'adjudicatari serà responsable de disposar d'un informe d'auditoria (en el que l'ENS formi part del seu abast) de compliment on es detalli que els productes de seguretat, equips, sistemes i aplicacions compleixen amb totes les mesures aplicables de l'Esquema Nacional de Seguretat.

L'adjudicatari garantirà l'accés per part de l'IMI a auditar tota la informació necessària per donar compliment a aquestes regulacions (procediments, anàlisi de riscos, registre d'incidents, pla d'adequació, etc.).

D'igual manera, en el cas que es subcontracti, totalment o parcial, els serveis objecte del present contracte, les empreses subcontractades quedaran a totes les mesures de seguretat d'aplicació a l'adjudicatari dins de l'abast dels servis subcontractats. És responsabilitat de l'adjudicatari assegurar-se que l'adjudicatària subcontractada compleix amb el nivell de l'ENS corresponent, així com amb el conjunt de mesures de seguretat determinades en aquesta clàusula de seguretat.

12.2.3 Responsable de seguretat

L'adjudicatària nomenarà un Responsable de Seguretat, el qual haurà de vetllar pel compliment dels següents requeriments:

— Actuar d'interlocutor únic per a tots els aspectes de seguretat del contracte.
— Garantir que tots els serveis prestats per l'adjudicatària a l'Ajuntament es realitzen d'acord al model i requeriments de seguretat establerts per l'IMI i seguint la normativa de seguretat vigent.
— Garantir i liderar dins la seva organització la correcta implantació dels nivells de seguretat i les seves corresponents mesures (tècniques, organitzatives i jurídiques), així com les directrius en matèria de seguretat establertes per l'IMI, que es posaran a disposició de l'adjudicatària a l'inici del contracte.
— Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària que prestarà serveis a l'Ajuntament, passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat.
— Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'adjudicatària estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'IMSS en cas que els sigui d'aplicació i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament.
— Mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'IMSS/Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

12.2.4 Delegat de Protecció de Dades

Si l'adjudicatària ha anomenat un delegat de protecció de dades, procedirà a comunicar les seves dades de contacte a l'Oficina de la Delegada de Protecció de Dades de l'Ajuntament de Barcelona perquè es puguin establir els circuits de comunicació establerts en el Reglament General de Protecció de Dades.

En cas de no haver definit aquesta figura, s'haurà de proporcionar el contacte de la persona encarregada del tractament de dades personals.

12.2.5 Confidencialitat

L'adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament.

L'adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer com a conseqüència de la participació en la present licitació, o amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podran copiar o utilitzar amb una finalitat diferent a les que la informació té designada.

Quan es realitzin tasques de construcció i/o el manteniment de Sistemes d'Informació i/o Infraestructures Tecnològiques dins de l'objecte del contracte, el deure de secret inclou els components tecnològics i mesures de seguretat tècniques implantades en els mateixos.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat del present contracte.

12.2.6 Programari i metodologia de desenvolupament

L'adjudicatària disposarà del programari necessari i farà servir la metodologia implantada per l'IMI per al desenvolupament dels serveis TIC dins de l'objecte del contracte.

Si l'Ajuntament de Barcelona ho considera necessari, es podrà instal·lar programari en els equips de l'adjudicatària, sempre sota la responsabilitat d'aquesta, amb la finalitat d'obtenir una correcta prestació del servei. Les llicències de *software* necessàries per desenvolupar el servei correran a càrrec de l'adjudicatària.

L'Ajuntament continuarà essent la propietària o, en el seu cas, titular dels drets de propietat intel·lectual que li corresponen sobre el programari i bases de dades instal·lades en les màquines de l'adjudicatària, sense que la corresponent llicència d'ús suposi transferència o cessió, total o parcial de la titularitat, ni autorització per a la seva utilització amb una finalitat diferent a la definida en el contracte de prestació del servei.

L'adjudicatària donarà a conèixer a tot el personal adscrit a la prestació del servei, el contingut d'aquesta clàusula respecte al programari, sistemes operatius i bases de dades cedides per l'Ajuntament, i la seva obligació respecte a:

- No reproduir-los.
- No transmetre'ls a un altre sistema.
- No modificar, adaptar, cedir, ni realitzar qualsevol altra activitat sobre el programari cedit, sense l'autorització de l'Ajuntament.
- No divulgar, publicar, ni posar a disposició d'altres persones diferents a les autoritzades.
- Fer ús única i exclusivament per a les tasques encomanades, incloses en el servei contractat.
- La utilització de la metodologia a utilitzar per al desenvolupament.

L'adjudicatària haurà de garantir, de forma documental, el compliment de les mesures de protecció de les instal·lacions on resideixin els equips amb els que l'adjudicatària presta el Servei de d'atenció a domicili, segons s'estableix en l'Annex II del RD 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

12.2.7 Propietat intel·lectual

Tot i reconeixent l'autoria de les persones que els hagin elaborat, la propietat intel·lectual dels treballs realitzats a l'empara d'aquest contracte pertany a l'Ajuntament de Barcelona de forma exclusiva. Els productes o subproductes derivats, no podran ser utilitzats sense la deguda autorització prèvia.

L'adjudicatària accepta expressament que els drets d'explotació dels productes (projectes, programes, proves pilot, desenvolupaments web, apps, algoritmes per establir patrons de comportament o perfils d'usuaris, protocols de coordinació...) derivats d'aquest plec corresponen única i exclusivament a l'Ajuntament de Barcelona. Així doncs, l'adjudicatària cedeix, amb caràcter d'exclusivitat, la totalitat dels drets d'explotació dels treballs objecte d'aquest plec, inclosos els drets de comunicació pública, reproducció, transformació o modificació i qualsevol d'altre dret susceptible de cessió en exclusiva, d'acord amb la legislació sobre drets de propietat intel·lectual.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona i de l'IMSS, necessaris per als desenvolupaments o programes previstos als plecs o oferts com a millores, o per a la pròpia prestació del SAD, no pressuposa en cap cas la cessió de la mateixa ni es permet el seu ús sense autorització expressa d'aquest Ajuntament o de l'IMSS.

12.2.8 Auditoria

L'IMI es reserva el dret d'auditar l'adjudicatària per garantir que vetlli per la seguretat del seu servei. Es contemplen dos tipus d'auditories:

- Auditoria de seguretat periòdica/planificada: l'IMI podrà realitzar auditories de seguretat planificades per verificar el compliment dels requeriments de seguretat, de l'oferta de l'adjudicatària.
- Auditoria sobrevinguda: addicionalment l'IMI podrà efectuar més auditories que les planificades respecte el servei que s'està prestant.

En tots aquells casos en què l'IMI decideixi la realització d'una auditoria des de les instal·lacions de l'adjudicatària, aquesta haurà de garantir a l'IMI l'accés necessari, incondicional i irrevocable als documents existents que estiguin relacionats amb l'abast de l'auditoria.

L'adjudicatària proporcionarà l'assistència i la informació que requereixin les auditories, sense càrrec addicional per a l'IMI.

La realització de l'auditoria en cap moment eximirà l'adjudicatària del compliment dels compromisos derivats de la prestació del servei.

A la finalització de l'auditoria, es revisaran els resultats i s'elaborarà un pla d'acció per corregir les possibles desviacions i/o observacions detectades. El conjunt del resultat serà signat per ambdues parts.

L'adjudicatària, d'acord amb el calendari establert al pla d'acció, es compromet a portar a terme les activitats establertes en el pla d'acció. L'IMI podrà verificar que el pla d'acció s'ha implementat correctament.

12.2.9 Gestió d'incidents de seguretat

L'adjudicatària informarà a la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI de qualsevol incident de seguretat, seguint el Procediment de Notificació i Gestió de Incidències de Seguretat TIC de l'Ajuntament de Barcelona establert per l'IMI.

L'adjudicatària col·laborarà amb la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI en la resolució de qualsevol incident produït en el seu entorn, proporcionant totes les evidències requerides.

En cas que l'incident afecti els sistemes i els recursos propietat de l'adjudicatari, serà responsabilitat d'aquest realitzar les accions de contenció i resolució necessàries per restaurar el servei.

L'adjudicatari haurà de documentar els incidents de seguretat i indicar el tipus d'incidència, moment en que es produeix, moment en que s'ha detectat, persona que fa la notificació, a qui es comunica, els efectes d'aquesta, moment en que se soluciona, descripció de la solució i persona que ho realitza. A l'esmentat registre s'han d'establir, a més, els procediments realitzats de recuperació de la informació, persona que executa el procés i la informació restaurada.

La documentació d'un incident de seguretat de la informació i la investigació i resposta conseqüent s'han de preparar mitjançant informes de forma cronològica i lliurar-se a la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació, en el cas que hi hagi hagut, o pugui haver, afectació al servei prestat.

12.3 Condicions específiques de seguretat

12.3.1 Gestió d'identitats, autenticació d'usuaris

La gestió d'identitats dels usuaris del SI de l'adjudicatària haurà de complir les polítiques d'usuaris, administradors i contrasenyes definides per l'IMI, les quals es troben a disposició dels sol·licitants.

L'adjudicatària haurà de validar i revisar els accessos dels usuaris i perfils administradors de forma semestral, i haurà d'establir i implementar els plans d'acció per corregir les mancances identificades. Els comptes d'usuari estaran integrats amb l'eina que l'IMI posa a disposició.

12.3.1.1 Autenticació interna

Els usuaris interns (de gestió Municipal) hauran d'autenticar-se amb els mecanismes d'autenticació definits per l'IMI basats en protocols estàndards de seguretat. L'adjudicatària haurà d'assegurar que s'utilitzi el repositori central per a l'autenticació dels usuaris.

La integració amb la solució IDP es podrà fer mitjançant les següents opcions:

- Integració mitjançant l'estàndard OpenID Connect (OAuth 2.0), utilitzant el flux d'autenticació de codi d'autorització amb PKCE (intercanvi de clau codificada)
- En cas de que l'aplicació no suporti l'ús del protocol OpenID Connect, la integració es farà mitjançant l'estàndard SAML 2.0.

12.3.1.2 Autenticació externa

Els usuaris externs (fora de l'àmbit municipal, empreses i altres persones físiques - clients de l'aplicació) hauran d'autenticar-se mitjançant la solució corporativa (Mòdul Comú d'Autenticació).

L'autenticació al sistema s'haurà de produir amb un segon factor d'autenticació (2FA), requerint així una verificació de la identitat de l'usuari que sol·licita accés.

L'adjudicatari aplicarà el mateix 2FA que sigui d'aplicació a l'Ajuntament i, en cas de no ser possible haurà de justificar aquesta impossibilitat tècnica, tot aplicant un 2FA diferent que haurà de ser validat per l'IMI.

12.3.2 Autorització dels usuaris als sistemes d'informació de l'adjudicatària i al municipal

L'IMI disposa d'un mecanisme corporatiu d'autorització d'usuaris corporatius basat en un directori actiu, que és d'on recull les autoritzacions l'IDP corporatiu. L'adjudicatària haurà d'assegurar que les autoritzacions es troben delegades en el repositori central d'autorització.

En cas que l'adjudicatària no pugui delegar l'autorització per impediments greus del sistema, que hauran d'estar formalment documentats per poder ser avaluats tant per

l'Ajuntament com per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI, hauran d'integrar-se, com a mínim, amb l'eina de gestió i govern de les identitats per tal de poder relacionar els rols del producte (tècnica de sistemes) amb els rols funcionals definits a la GID (capa de negoci).

Aquesta integració podrà ser de dos tipus:

- Integració directa amb la GID, si l'aplicació pot publicar els usuaris i perfils a través d'un servei web que es pugui consumir mitjançant un connector des de l'eina de gestió d'identitats.
- En cas de no ser possible la connexió directa amb la GID, l'aplicació haurà d'enviar un fitxer diari a la GID i configurar un connector de processament de fitxers per tal de representar les autoritzacions a l'eina.

La integració d'aquest connector anirà a càrrec de l'adjudicatària i comptarà amb el suport i la supervisió de l'equip de gestió d'identitats.

12.3.2.1 Perfilat d'usuaris

Les autoritzacions han de seguir un model RBAC (*Role Based Access Control*) que haurà de ser validat pels responsables tecnològics de la plataforma i per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI.

El model proposat haurà de complir amb els següents principis:

- Segregació de funcions, de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.
- Mínim privilegi - els privilegis de cada usuari es reduiran al mínim estrictament necessari per complir les seves obligacions.
- Necessitat de Conèixer - els privilegis es limitaran de manera que els usuaris només accediran al coneixement d'aquella informació requerida per complir les seves obligacions.
- Capacitat d'autorització - només i exclusivament el personal amb competència d'autorització, podrà concedir, alterar o anul·lar l'autorització d'accés als recursos, conforme als criteris establerts pel seu responsable.

La gestió de permisos haurà de ser en base a perfils i rols, podent un usuari tenir múltiples perfils. Els usuaris només podran accedir a aquelles funcions que tinguin expressament autoritzades. La implementació ha de permetre la implementació de matrius de segregació de funcions i l'agilitat en l'administració d'aquests permisos.

Per facilitar l'administració s'hauran de poder gestionar els permisos mitjançant perfils (rols) de seguretat. Entenent com a perfil o rol una entitat que dona accés a una sèrie d'operacions.

Sota la premissa d'aquests criteris generals, l'adjudicatària haurà de dissenyar el joc de permisos i autoritzacions requerits per als sistemes d'informació implementats, en base

al document 'Pla d'Autoritzacions'. Aquest document serà revisat i actualitzat per l'adjudicatària per incloure nous punts a tractar o adaptacions dels punts existents.

12.3.3 Signatura electrònica

Qualsevol requeriment de signatures digitals que s'hagin de produir referents amb la informació municipal o corporativa, l'adjudicatària haurà de presentar-les per ser valides per la Direcció de Seguretat de la Informació i/o seguir els estàndards i normes de l'IMI.

Per a la signatura electrònica s'empraran els mecanismes aprovats per l'IMI, en cas que hagin de ser uns altres, s'haurà de justificar, documentar tècnicament i haurà d'estar validat per la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI. En tot cas s'ha de complir la política de signatura electrònica de l'Ajuntament de Barcelona.

12.3.4 Certificats

La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació serà el responsable de la custòdia i protecció dels certificats digitals emesos en nom de l'Ajuntament de Barcelona a través de la Direcció de Sistemes de Seguretat de l'IMI. S'entén per certificats digitals corporatius: els de servidor segur, els d'aplicació per autenticació o signatura digital, de signatura de codi, de xifratge, etc.

Tots els certificats hauran de ser sol·licitats a través del procediment establert en la Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació per al seu control i gestió.

L'adjudicatària haurà de seguir l'estàndard establert per a la protecció i custòdia dels certificats digitals a l'hora d'incorporar el certificat per al seu ús.

12.3.5 Inventari d'actius

L'adjudicatària haurà de mantenir un inventari actualitzat de tots els elements del sistema, detallant la seva naturalesa i identificant al seu responsable; és a dir, la persona que és responsable de les decisions relatives al mateix.

12.3.6 Protecció dels suports informàtics

L'adjudicatari haurà de gestionar els suports informàtics amb informació de l'Ajuntament de Barcelona seguint les següents pautes.

12.3.6.1 Etiquetat

L'adjudicatari es compromet a etiquetar els suports d'informació de manera que, sense revelar el seu contingut, s'indiqui el nivell de seguretat de la informació continguda de major qualificació. Els usuaris han d'estar capacitats per entendre el significat de les etiquetes, bé mitjançant simple inspecció, bé mitjançant el recurs a un repositori que ho expliqui.

12.3.6.2 Transport

L'adjudicatari garantirà que els dispositius romanen sota control i que satisfan els requisits de seguretat mentre estan sent desplaçats d'un lloc a un altre. L'adjudicatari garantirà que es segueix el procediment de transport, de manera que s'haurà de

disposar d'un registre de sortida que identifiqui al transportista que rep el suport per al seu trasllat i d'un registre d'entrada que identifiqui al transportista que el lliura, conjuntament amb un procediment rutinari que quadri les sortides amb les arribades i elevi les alarmes pertinents quan es detecti algun incident.

12.3.6.3 Esborrat i destrucció

L'adjudicatari haurà de seguir els estàndards i normes de l'IMI respecte a l'esborrat i destrucció de suports d'informació. S'aplicarà a tot tipus d'equips susceptibles d'emmagatzemar informació, incloent mitjans electrònics i no electrònics. Els suports que hagin de ser reutilitzats per a una altra informació o alliberats a una altra organització hauran de ser objecte d'un esborrat segur del seu contingut.

Periòdicament i segons les necessitats de recurrència d'aquestes activitats, s'haurà d'informar i lliurar al responsable del contracte el certificat de destrucció corresponent, on quedarà especificat com a mínim, el identificador dels actius, el mètode d'esborrat i/o destrucció emprat, la data de l'activitat i el destí dels actius.

12.3.7 Protecció de la informació

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

12.3.7.1 Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'Ajuntament, l'haurà protegir enfront d'amenaces que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
    - Correu no sol·licitat (*spam*)
    - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
    - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

El respon

sable del contracte de l'Ajuntament avaluarà si el contracte ha de gestionar informació sensible, especialment protegida en relació a la protecció de dades personals, confidencial de l'Ajuntament o de les tecnologies municipals (adreces IP, usuaris, credencials,...)

En cas afirmatiu, l'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària un correu electrònic de l'Ajuntament (@ext.bcn.cat) el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Aquesta mesura vol evitar que les empreses externes retinguin informació confidencial de l'Ajuntament en servidors de correu aliens a l'entorn municipal, durant i sobretot, un cop finalitzat el contracte.

12.3.8 Configuració de seguretat

L'adjudicatària haurà de configurar els equips prèviament a la seva entrada en operació, de manera que:

— Es retirin comptes i contrasenyes estàndard.
— S'aplicarà la regla de "mínima funcionalitat":
  - El sistema ha de proporcionar la funcionalitat requerida perquè l'organització aconsegueixi els seus objectius i cap altra funcionalitat.
  - No proporcionarà funcions gratuïtes, ni d'operació, ni d'administració, ni d'auditoria, reduint d'aquesta forma el seu perímetre al mínim imprescindible.
  - S'eliminarà o desactivarà mitjançant el control de la configuració, aquelles funcions que no siguin d'interès, no siguin necessàries, i fins i tot, aquelles que siguin inadequades al fi que es persegueix.
— S'aplicarà la regla de "seguretat per defecte":
  - Les mesures de seguretat seran respectuoses amb l'usuari i protegiran a aquest, tret que s'exposi conscientment a un risc.
  - Per reduir la seguretat, l'usuari ha de realitzar accions conscients.
  - L'ús natural, en els casos que l'usuari no ha consultat el manual, serà un ús segur.

12.3.9 Manteniment

L'adjudicatària haurà de mantenir l'equipament físic i lògic que constitueix el sistema i/o infraestructura utilitzada per la prestació del servei.

La política d'actualitzacions està basada en el nivell de criticitat de la vulnerabilitat valorada segons l'última versió publicada de l'estàndard públic CVSS (*Common*

Vulnerability Scoring System), segons el nivell de CVSS les actualitzacions per a la correcció de vulnerabilitats s'hauran de produir dins d'uns terminis específics (en funció del nivell d'exposició, la criticitat de la vulnerabilitat i la criticitat de l'actiu afectat), detallats en la taula següent:

		Nivell d'exposició			
		Exposat a internet		No exposat a internet	
		Criticitat de l'actiu		Criticitat de l'actiu	
		Crític	No crític	Crític	No crític
Criticitat vulnerabilitat	CVSS ≤3	20 dies	40 dies	40 dies	40 dies
	3 < CVSS ≤ 6	5 dies	1 mes	20 dies	20 dies
	6 < CVSS ≤8	1 dia	5 dies	5 dies	5 dies
	CVSS > 8	1 dia	2 dies	1 dia	5 dies

L'adjudicatària s'haurà d'involucrar en tot el cicle de vida de les vulnerabilitats, des de la seva detecció fins a la mitigació d'aquestes. Haurà de tenir un seguiment proactiu de les vulnerabilitats que es puguin produir amb un seguiment continu de l'anunci de defectes, mantenint el contacte amb els fabricants per tenir coneixement de les possibles solucions que aquests proposin per corregir-les.

12.3.10 Antimalware

L'adjudicatària serà responsable de la instal·lació i actualització de programes de protecció *antimalware* de les màquines que suporten la prestació del servei segons es recull al marc normatiu del l'IMI, que serà proporcionat a l'inici del contracte.

L'IMI obtindrà indicadors de la bona gestió de proteccions *antimalware* i en qualsevol moment tindrà accés i visió de l'estat de la seguretat global de les proteccions.

La Direcció de Serveis de Seguretat de la Informació de l'IMI tindrà accés en consulta a la consola de gestió d'aquests programaris del proveïdor.

12.3.11 Ús de dispositius mòbils no corporatius

Entenent per dispositiu mòbil, dispositius com portàtils, tauletes, telèfons mòbils,... que no estan sota el control de l'Ajuntament (dispositiu no corporatiu).

Si l'adjudicatària ha d'usar dispositius mòbils no corporatius restarà obligada a demostrar, documentalment, que aquells dispositius compleixen amb les mesures de seguretat que els siguin d'aplicació en funció del nivell de seguretat que els sigui d'aplicació.

Les mesures de seguretat que han d'incorporar aquests dispositius aniran encaminades a la protecció de la informació que puguin contenir en cas de pèrdua o robatori del dispositiu.

Dins del conjunt de mesures de seguretat es podrien considerar, sense ser una llista exhaustiva, mesures com: control d´accés al dispositiu, xifrat de la informació que contenen, gestió a través d'eines MDM,...

12.3.12 Control d'accés

12.3.12.1 Accés local

L'adjudicatari haurà de protegir les estacions de treball i es compromet a complir les següents condicions:

— La informació revelada a qui intenta accedir ha de ser la mínima imprescindible. Els diàlegs d'accés proporcionaran únicament la informació indispensable.
— El nombre d'intents permesos serà limitat, bloquejant l'oportunitat d'accés una vegada efectuats un cert nombre de fallades consecutives.
— Es registraran els accessos amb èxit, i els fallits.
— El sistema informarà a l'usuari de les seves obligacions immediatament després d'obtenir l'accés.

12.3.12.2 Accés remot

L'adjudicatària disposarà dels mitjans materials i el maquinari necessari per a la connexió amb els Sistemes d'Informació de l'Ajuntament, sent els costos de connexió a càrrec de l' adjudicatària.

La connexió remota als sistemes de l'Ajuntament es realitzarà seguint els protocols establerts per l'IMI per als sistemes de l'Ajuntament.

12.3.12.3 Segregació de funcions i tasques

L'adjudicatària s'encarregarà que el sistema de control d'accés s'organitzi de manera que s'exigeixi la concurrència de dues o més persones per realitzar tasques crítiques, anul·lant la possibilitat que un sol individu autoritzat pugui abusar dels seus drets per cometre alguna acció il·lícita.

En concret, se separaran almenys les següents funcions:

- Desenvolupament d'operació. Garantint, com a mínim, que els desenvolupadors únicament disposin d'accés a l'entorn de preproducció i desenvolupament. La configuració dels entorns productius l'hauran de realitzar persones o equips diferents.
- Configuració i manteniment del sistema d'operació.
- Auditoria o supervisió de qualsevol altra funció.

12.3.13 Protecció de claus criptogràfiques

- L'adjudicatària utilitzarà programes avaluats o dispositius criptogràfics certificats.
- S'empraran algoritmes acreditats pel "Centre Criptològic Nacional".

12.3.14 Protecció dels serveis

L'adjudicatària establirà mesures preventives i reactives per garantir la continuïtat en la prestació del servei:

- Es planificarà i dotarà al sistema de capacitat suficient per atendre a la càrrega prevista sense posar en risc la disponibilitat del sistema.
- Es desplegaran tecnologies per prevenir els atacs coneguts.
- Es desplegaran tecnologies per a l'aplicació, en el menor temps possible, dels pegats de seguretat aplicables per protegir les vulnerabilitats del sistema, segons es determina en la CLÀUSULA 12.3.7 d'aquest plec.

12.4 Gestió d'excepcions

Qualsevol excepció als anteriors apartats no recollida en el present document en el moment de la contractació o que ocorri en el transcurs del servei, haurà de ser comunicada per mitjà dels canals oficials a la Direcció de Seguretat de la Informació de l'IMI per al seu corresponent tractament i valoració. S'haurà de presentar de forma clara i concisa l'objecte de l'excepció així com la modificació desitjada pel sol·licitant amb la seva deguda justificació.

CLÀUSULA 13. TRACTAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ D'ARXIU

Formen part del patrimoni documental municipal els documents públics produïts i rebuts per adjudicaries i entitats externes en l'exercici de les funcions de les persones físiques o jurídiques, que gestionen serveis municipals mitjançant diverses fórmules (contractes, convenis, etc.).

El tractament o processos documentals relatius als serveis municipals gestionats mitjançant aquestes fórmules han de realitzar-se d'acord amb els criteris i les normatives que estableix la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius de l'Ajuntament de Barcelona.[3]

La Direcció del Sistema Municipal d'Arxius (DSMA) dona suport i assessora les actuacions de gestió documental de l'Administració municipal i de tractament arxivístic dels fons documentals. La persona responsable d'Arxiu i Gestió Documental[4] és la referent qui dona suport i assessora a les adjudicaries i entitats externes en aplicació dels processos de gestió documental que es detallen en els punts següents. En cas de

---

[3] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa
Instrucció sobre la custodia i titularitat del patrimoni documental de l'Ajuntament de Barcelona, punts 1 i 2. 23/01/2009
Reglament del sistema municipal d'arxius, art. 10 i 12, 29/10/2010

[4] Adreça genèrica del centre d'arxiu corresponent i telf. (...@bcn.cat; telf. ..)

no existir aquesta persona en les unitats d'estructura orgànica municipal, cal posar-se en contacte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

13.1 Tractament de la documentació administrativa a l'oficina

13.1.1 Criteris d'arxiu i gestió documental

L'adjudicatària o entitat encarregada de la gestió del servei ha de garantir que s'apliquen els criteris establerts per la normativa de gestió documental i arxiu que disposa l'Arxiu Municipal en l'arxivament i la conservació de la documentació administrativa, sigui aquesta en suport electrònic o paper, pel que fa a la gestió dels serveis municipals que porten a terme.
Per a la correcta ordenació i conservació dels expedients caldrà seguir els criteris establerts en el *Manual d'organització i gestió de document per a oficines.* [5]

Els documents electrònics hauran de ser conservats en suport electrònic, de manera que pugui assegurar-se'n la seva integritat, autenticitat, confidencialitat, disponibilitat i qualitat durant tot el temps que calgui conservar-los, amb independència de l'obsolescència de les aplicacions que els gestionen. En particular, han d'assegurar la identificació dels usuaris, el control d'accessos i el compliment de les garanties que preveu la legislació de protecció de dades. Pel que fa al seu criteri d'arxivament, s'aconsella mantenir guardada la documentació d'acord amb el que estableix la *Directriu tècnica per a l'organització dels documents i directoris electrònics*.[6]

Pel que fa als expedients en suport paper, l'adjudicatària encarregada de la gestió del servei, per tal de garantir la seguretat dels expedients en tràmit, la seguretat de les dades de caràcter personal i de minimitzar els riscos del tractament, ha d'aplicar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu que s'enumeren en *el* Protocol relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per als tractaments en suport paper o no automatitzats[7], per evitar-ne l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzats.

En cas d'incidències que hagin posat en perill la conservació de la documentació com ara robatoris, pèrdues, afectacions per deficiències en el funcionament d'instal•lacions (fuites d'aigua, etc.) caldrà comunicar-les d'immediat a la persona responsable d'arxiu i

gestió documental de la unitat orgànica, i en cas que no es disposi d'Arxiu constituït, a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxiu.

---

[5] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa
Manual d'organització i gestió de documents per a oficines, punts 4. La formació de l'expedient i 8. Conservació i instal·lació. Llei de Règim Jurídic de les AP, art. 46.3 i Llei 10/2001 d'arxius, art. 7

[6] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa Administració electrònica i gestió de documents electrònics

[7] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa Accés als documents i protecció de dades personals. *Protocol relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per als tractaments en suport paper o no automatitzats, punt 4. Gaceta municipal, 21/12/2023*

L'àrea d'arxiu dels expedients haurà d'estar degudament custodiada i ha de tenir la capacitat per a emmagatzemar tota la documentació física que es generi, tant es tracti d'expedients oberts com d'expedients tancats.

13.2 Transferències a l'arxiu

Les transferències de documentació en paper als centres d'arxiu del Sistema Municipal d'Arxius es regeix segons el que estableix el *Calendari de conservació i accés*[8] i la normativa de gestió documental de l'Arxiu municipal. El procediment de transferència haurà de seguir els passos indicats en la *Instrucció de transferència de documentació*[9] Pel que fa a les transferències de documentació electrònica caldrà contactar amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat d'estructura municipal o en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

La permanència dels expedients tancats als arxius de l'adjudicatària o entitat que gestiona el servei serà segons estableixi el Calendari de conservació i accés o bé, en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys de la data d'inici de l'expedient o de la data d'inici de l'execució d'aquest contracte.

Passat aquest termini, hauran de ser transferits a l'arxiu municipal de referència i caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de les unitats d'estructura municipal o en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

En cas excepcional que l'adjudicatària necessiti transferir a l'Arxiu municipal els expedients tancats abans del termini de transferència establert pel Calendari, caldrà acordar-ho amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental.

Les adjudicatàries i/o entitats gestores del servei són responsables de la documentació fins que aquesta arribi al centre d'arxiu. Per aquesta raó, han de prendre les mesures de seguretat adequades i proporcionades d'acord amb el nivell de seguretat de la documentació, adoptant les mesures tècniques i organitzatives dirigides a evitar la sostracció, pèrdua o l'accés indegut a la informació.

En cas de sortida de documents fora dels locals que estan sota el control del responsable del tractament, que contenen dades de caràcter personal, via correu intern, missatgeria, etc. aquesta ha de ser autoritzada pel responsable del tractament de dades.[10]

La transferència i el trasllat massiu de documentació amb dades personals, sigui per canvis d'ubicació d'oficina o sigui per altres motius, ha de ser autoritzada per la persona responsable de tractament o persona en qui s'hagi delegat aquesta atribució.

---

[8] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/calendari-de-conservacio-i-acces .

[9] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/gestio-documental/normativa *Instrucció de transferència de documentació. Transferència i ingressos de documents*

[10] *Mesures de seguretat. Protocol del Gerent Municipal de 26 d'octubre de 2023, relatiu a la protecció de dades de caràcter personal per els tractaments en suport paper o no automatitzats de l'Ajuntament de Barcelona, punt 4. Gaceta municipal, 21/12/2023*

13.3 Eliminació de documentació

Una vegada finalitzada la funció administrativa de la documentació que es tramita o es rep per les adjudicaries i entitats en l'exercici de les funcions de gestió de serveis municipals, aquesta té dues possibilitats: a) Conservació permanent en l'arxiu municipal corresponent o b) Eliminació física, en els terminis establerts per la *Comissió Municipal d'Avaluació i Accés* (CMAAD) i fixats en el *Calendari de conservació i accés*[11]. No es pot eliminar la documentació administrativa sense l'autorització d'aquesta Comissió.

En cas que es tracti de volums molt grans de documentació, el procés de destrucció es podrà portar a terme des de la pròpia adjudicaries /entitat, en coordinació i amb la validació de la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica, o en el seu defecte per la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius, des d'on es facilitaran els criteris i el procediment a seguir. Per destruir la documentació de grans volums es recomana contractar els serveis d'una empresa de destrucció que haurà d'emetre un certificat conforme la documentació ha quedat destruïda.

Si es tracta de documentació que conté dades de caràcter personal o categories especials de dades, tant si es destrueix en la pròpia oficina amb una destructora en paper, com si es requereixen els serveis d'una empresa de destrucció, en ambdós casos cal garantir la impossibilitat de recuperar la informació i el suport.

13.4 Condicions ambientals i de clima

Un cop finalitzada la tramitació administrativa la documentació d'arxiu caldrà que es conservi en dipòsits d'arxiu amb condicions de clima constant i òptima (20-22º temperatura/ 50-55% humitat relativa), evitant espais amb humitats i excés de temperatura.

13.5 Consulta i préstec

La documentació que es transfereix a l'arxiu per adjudicaries i entitats podrà ser sol•licitada, per la persona que les representi, als responsables d'Arxiu de i gestió documental de la unitat orgànica municipal origen del contracte, o en el seu defecte a la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

13.6 Costos econòmics del tractament, conservació, trasllat al centres d'arxiu municipals i eliminació de la documentació.

Les adjudicatàries i entitats gestores dels serveis hauran d'assumir els costos econòmics derivats del tractament i conservació òptima dels documents, com ara l'adquisició de capses d'arxiu, del transport i trasllat de la documentació als centres d'arxiu municipals i si escau, dels costos ocasionats per l'adjudicatària de destrucció en l'eliminació dels documents.

---

[11] *Instrucció sobre l'eliminació de documentació a l'Ajuntament de Barcelona*, punt 2 i *Directriu tècnica per a l'organització dels documents i dels directoris electrònics*, punt 2.8 Manteniment del directori.

13.7 Finalització dels serveis, dissolució o canvi d'estatuts i canvis en la relació contractual dels serveis

En la finalització dels serveis, o bé en cas de dissolució, canvi d'estatuts per motius econòmics, administratius, etc. de les adjudicaries i entitats, i altres possibles canvis en la relació contractual dels serveis, fets que facin que s'hagi de replantejar la relació contractual o bé aquesta hagi de finalitzar de manera immediata sense que en anterioritat a l'esmentada causa no hi hagi hagut cap tractament previ de la documentació d'arxiu, caldrà procedir d'acord amb les indicacions següents:

- L'adjudicatària sortint haurà de deixar la documentació en base als criteris de gestió documental i arxiu esmentats en les presents clàusules.
- L'adjudicatària entrant es farà responsable de gestionar la documentació encara en tràmit o amb procediment administratiu obert, i de mantenir la custòdia dels expedients tancats de l'adjudicatària anterior, d'acord amb termini establert en el Calendari de conservació i accés[12], o bé en cas que aquest termini no estigui fixat pel Calendari, transcorreguts 5 anys des de la data d'inici de l'expedient, per possibles consultes o bé revisions administratives o legals que es requereixi.
- Caldrà posar-se en contacte amb la persona responsable d'Arxiu i gestió documental de la unitat orgànica a la qual pertany l'ens concret, o bé en el seu defecte amb la Direcció del Sistema Municipal d'Arxius.

En la finalització del projecte o relació contractual es requerirà un informe on s'especificaran les tasques d'arxiu desenvolupades en relació a les possibles incidències que s'hagin esdevingut, que hagin posat en perill la conservació dels documents (pèrdues, robatoris, fuites d'aigua, etc.) durant la vigència de l'encàrrec extern del servei.

CLÀUSULA 14. RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

[12] https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/ca/calendari-de-conservacio-i-acces

CLÀUSULA 15. PREUS PÚBLICS

Les persones usuàries dels serveis abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Fiscal Municipal corresponent.

CLÀUSULA 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barcelona i a l'IMSS. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSS la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que se s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 17. INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Per tal de facilitar el traspàs en cas de canvi d'adjudicatari d'algun lot o d'alguna zona inclosa en el mateix, s'activarà el Pla de traspàs, 15 dies hàbils abans de la data inici del contracte, amb la creació de comissions específiques formades per personal de les empreses sortint i entrant especialitzats en la matèria i del personal tècnic de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona, quina funció serà vetllar per:

- Realitzar un correcte traspàs i subrogació de RRHH,
- Realitzar el traspàs de claus dels domicilis de les persones usuàries al nou prestador.
- Realitzar el traspàs de la configuració del sistema de control de presència emprat al nou prestador.
- Efectuar el traspàs a l'IMSS dels documents que restin en poder de l'adjudicatària en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o entregar-les al nou adjudicatari si l'IMSS ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.

En cas necessari, l'IMSS podrà designar una Comissió general de la qual formaran part professionals de l'adjudicatària sortint, professionals de la nova adjudicatària i de l'IMSS. Les funcions d'aquesta comissió seran:

- Establir el cronograma del procés de traspàs i vetllar pel seu compliment.
- Vetllar pel correcte procés de traspàs, reconduint situacions de desviament en la consecució dels objectius.
- Determinar les actuacions a emprendre davant de riscos no previstos.
- Fer el seguiment dels acords adoptats en les diferents comissions específiques.

En cas de no poder completar el pla de recepció en el temps definit, l'IMSS es reserva el dret de resoldre el contracte o perllongar el període de recepció del servei. En aquest darrer cas, l'adjudicatària assumirà les despeses necessàries per a la continuïtat del servei per part de l'adjudicatària sortint fins al correcte traspàs. L'IMSS es reserva el dret d'aplicar sancions a l'adjudicatària gestora sortint si dificulta el procés de traspàs del servei.

L'adjudicatari entrant ha d'assumir la totalitat del servei en la data marcada d'inici d'execució del contracte.

Un cop finalitzat el procés de recepció i quan s'hagi iniciat la prestació del servei per part de la nova adjudicatària, l'adjudicatària sortint finalitzarà les seves responsabilitats i serà l'adjudicatària entrant l'única responsable del servei a tots els efectes.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Acordar amb l'IMSS un procediment i efectuar el traspàs de totes les claus dels domicilis.
- Garantir la cobertura del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.
- Realitzar el traspàs del servei a la nova adjudicatària durant 15 dies hàbils previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.
- Entregar els informes requerits (mensuals, trimestrals, anuals i la memòria) en els terminis indicats per l'IMSS.

Barcelona, a la data de signatura

Vist i plau

Eva Jou Caballero
Cap del Departament d'atenció social domiciliària per persones grans

Daniel Puga Barceló
Gestor de projectes del Servei d'Atenció Domiciliària

ANNEX 1. LLISTAT D'ACRÒNIMS I DEFINICIONS

Acrònim	Significat
ANS	Acord de Nivell de Servei
ABS	Àrea Bàsica de Salut
BT	Baixa Temporal
BTP	Baixa Temporal Puntual
CSS	Centre de Serveis Socials
CUESB	Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona
DASDPG	Departament d'Atenció Social Domiciliària per a persones grans
DEO	Departament d'Estudis d'Opinió de l'Ajuntament de Barcelona
EBAS	Aquesta és una denominació genèrica que inclou els Centres de Serveis Socials, els equips del Servei d'Atenció a la Dependència i el Servei d'Intervenció Social per a l'atenció de persones sense domicili determinat.
IMI	Institut Municipal d'Informàtica
IMSS	Institut Municipal de Serveis Socials
SAD	Servei d'Atenció a Domicili
SAD-BCN	Aplicació informàtica per a la gestió del SAD de l'IMSS
SADEP	Servei d'atenció a la dependència
SAD-HAI	Servei d'Atenció a Domicili – Hospital d'Atenció Intermèdia
SAD LAPAD	Servei d'Atenció a Domicili – Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència
SNR	Servei No Realitzat
SSD	Servei de Suport a la Dependència
SSM-CAT	Self Sufficiency Matrix - Catalunya

ANNEX 2. MATRIU SSM-CAT ADULTS

DOMINI	1 – Problemes greus per l'autosuficiència/ Situació insostenible	2 – No autosuficient	3 – Molt poc autosuficient	4 – Força autosuficient	5 – Completament autosuficient
Economia	• Sense ingressos • Deutes complexos i creixents	• Ingressos insuficients per cobrir les necessitats bàsiques *o* despeses no planificades i inapropiades • Deutes creixents	• Ingressos procedents de prestacions o ajudes socials per cobrir les necessitats bàsiques • Despeses apropiades • Els possibles deutes són almenys estables *o* els ingressos / deutes estan controlats per una altra persona	• Ingressos procedents del treball o pensions de la seguretat social o altres rendes privades per cobrir les necessitats bàsiques • Els possibles deutes estan gestionats autònomament • Els possibles deutes es van reduint	• Font d'ingressos procedents del treball o de pensions de la seguretat social o altres rendes privades • Es disposa de diners a final de mes • No hi ha deutes
Feina i formació	• Sense feina i sense trajectòria laboral • Sense activitat formativa • Treball no regulat sense compliment de les condicions mínimes d'higiene i seguretat • No busca feina	• Sense feina i sense trajectòria laboral, però buscant feina • Inscrit a activitats de formació, però sense assistència regular *o* acomiadament/ expulsió/ abandó imminent • Treball no regulat amb condicions mínimes d'higiene i seguretat	• Participa a activitats per cercar feina *o* feina per sota de les seves capacitats • Inscrit en centre educatiu, però amb baix assoliment curricular • Inactiu, aturat per voluntat pròpia i sense obligatorietat de buscar feina	• Participa en un programa per reincorporar-se al mercat laboral *o* feina temporal *o* assistència a centre educatiu per adquirir la qualificació de nivell bàsic (graduat en ESO o formació professional bàsica) • Sense necessitat de formar-se o treballar	• Treball estable *o* assistència a centre d'educació secundària o superior (cicles formatius, batxillerat o estudis superiors)
Ús del temps	• Absència d'activitats significatives per la persona/ profitoses • Sense estructuració de l'ús del temps • Ritme horari dia-nit altament alterat	• Pràcticament sense activitats significatives per la persona / profitoses • Molt poca estructuració del temps • Ritme horari dia-nit irregular	• Insuficients activitats significatives per la persona / profitoses • Suficient estructuració del temps • Algunes irregularitats del ritme horari dia-nit	• Suficients activitats significatives /profitoses • Ritme horari dia-nit no afecta negativament a la rutina diària	• En general, ús del temps de manera significativa i profitosa per la persona • Ritme horari dia-nit saludable
Allotjament	• Sense sostre • En equipaments d'atenció nocturna	• En allotjament inadequat com a residència permanent • No es pot permetre pagar l'hipoteca/ lloguer actual *o* risc de desnonament imminent	• Allotjament estable però marginalment adequat o segur • Subarrendament il·legal • Tipus d'habitatge no autònom	• En allotjament estable, segur i adient contracte (de lloguer) • Tipus d'habitatge parcialment autònom, amb suports intermitents o contracte subjecte a determinats requeriments	• En allotjament autònom, estable, segur i adient, de propietat o amb contracte de lloguer
Relacions en la unitat de convivència	• Violència dins la unitat de convivència/ maltractament infantil/ negligència	• Problemes continuats de relació entre els membres de la unitat de convivència • Risc imminent de violència dins la unitat de convivència/ maltractament infantil/ negligència	• Reconeix problemes de relació amb els membres de la unitat de convivència • Amb voluntat per canviar comportaments negatius	• Ja no existeixen problemes de relació amb els membres de la unitat de convivència • Viu sol/a	• Dóna suport a la unitat de convivència i n'obté quan cal • Hi ha comunicació consistentment oberta entre els membres de la unitat de convivència
Salut mental	• Emergència de salut mental o deteriorament cognitiu • Perill per si mateix o pels altres	• (Sospita) Malaltia mental o deteriorament cognitiu recurrent sense risc per si mateix/a o pels altres • Greus dificultats de funcionalitat diària pels problemes de salut mental • Sense tractament	• (Sospita) Malaltia mental o deteriorament cognitiu • Dificultats de funcionalitat diària pels problemes de salut mental • Baixa adhesió al tractament *o* es presenten dificultats tot i seguir el tractament	• Mínimes senyals d'inestabilitat mental com a resposta previsible als factors estressants de la vida • Només afectació lleugera en la funcionalitat diària • Bon seguiment del tractament	• Bon estat de salut mental • Només problemes o preocupacions quotidianes

DOMINI	1 – Problemes greus per l'autosuficiència/ Situació insostenible	2 – No autosuficient	3 – Molt poc autosuficient	4 – Força autosuficient	5 – Completament autosuficient
Salut física	• Situació crítica o urgent • Necessita atenció mèdica immediata	• Problemes de salut física (crònica) que necessita tractament mèdic • La funcionalitat està greument obstaculitzada a causa de problemes de salut física • Sense (seguir) tractament (tot i tenir una malaltia física)	• Problemes de salut física (crònica) • Dificultats de funcionalitat diària a causa de problemes de salut física • Baixa adhesió al tractament *o* es presenten dificultats físiques tot i seguir el tractament	• Petites molèsties físiques en el desenvolupament de les activitats quotidianes • Lleugeres dificultats en la funcionalitat diària a causa de molèsties físiques • En cas de malaltia física, bon seguiment del tractament *o* no necessita tractament	• Bon estat de salut física • Estil de vida saludable (alimentació sana i activitat física suficient)
Consum de drogues, alcohol i altres conductes addictives	• Greu trastorn per consum de drogues, alcohol o altres conductes addictives • El consum de drogues, alcohol o altres conductes addictives provoquen problemes físics/mentals que requereixen atenció mèdica immediata, com ara sobredosi/ psicosi induïda per drogues/ problemes cardíacs o respiratoris	• Trastorn per consum de drogues, alcohol o altres conductes addictives (addicció) • El consum o les conductes addictives provoca/ empitjora problemes de salut física/ mental • Sense tractament (tot i haver-hi consum o conductes addictives en actiu)	• Consum de drogues, alcohol o altres conductes addictives que provoquen problemes a casa/ centres educatius o de formació/ lloc de feina, però sense problemes de salut física o mental associats al consum de drogues o altres conductes addictives • Baixa adhesió al tractament o es presenten dificultats tot i que segueix tractament	• Consum de drogues, alcohol o altres conductes addictives no problemàtic o malgrat tenir desig intens de consumir (craving) no hi ha consum o tractament amb medicació potencialment addictiva amb prescripció mèdica però no automedicant-se • No hi ha problemes relacionats amb el consum de drogues, alcohol o altres conductes addictives	• No consumeix res excepte alcohol • El possible consum d'alcohol es troba dins el que és considerat sense risc • Sense desig intens de consumir (craving)
Realització de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)	• No realitza una o més ABVD • Malnutrició o desnutrició *o* deshidratació *o* incontinència fecal	• Té limitacions per realitzar més d'una de les ABVD	• Duu a terme totes les ABVD, però té dificultats per realitzar-ne alguna (només una)	• No hi ha limitacions en la realització de les ABVD • Ús d'ajudes tècniques o productes de suport com ara bastó/ caminador/ productes per a la incontinència/ ajuts per a l'alimentació	• No hi ha limitacions en la realització de les ABVD • No necessita ajuts tècnics ni productes de suport per a la realització de les ABVD
Realització de les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)	• No realitza més d'una de les àrees d'AIVD • Brutícia en la llar *o* dificultats en el maneig de la medicació (insuficient o excessiva) o dels diners *o* intoxicació alimentària	• No realitza una de les àrees d'AIVD *o* té limitacions per realitzar més d'una de les AIVD	• Duu a terme totes les AIVD • Té limitacions en realitzar una àrea (només una)	• No hi ha limitacions en la realització de les AIVD • Ús d'ajudes tècniques com a suport per viatjar en transport públic/ pel maneig dels diners/ per petites reparacions en la casa/ per la neteja general	• No hi ha limitacions en la realització de les AIVD • No necessita ajuts tècnics ni productes de suport per a la realització de les AIVD
Relacions socials	• Greu aïllament social • Sense contacte amb la família • Sense contactes socials de suport • Només contactes socials negatius	• Poc contacte amb la família • Molt pocs contactes socials de suport • Molts contactes socials negatius	• Algun contacte amb la família • Alguns contactes socials de suport • Alguns contactes socials negatius	• Suficient contacte amb la família • Suficients contactes socials de suport • Pràcticament cap contacte social negatiu	• Xarxa de contactes socials saludable • Molts contactes socials de suport • Cap contacte social negatiu
Participació en la comunitat	• No aplicable per situació de crisi o en mode de supervivència • Genera greus molèsties a la comunitat	• Aïllat/da de la comunitat • Representa una molèstia per a la comunitat	• Molt poca participació en la comunitat (poca assistència) • Únicament fa activitats de cura a tercers	• Participa en la comunitat (assistència) • Limitacions derivades de barreres com transport, cura de persones dependents o d'infants	• Participació activa en la comunitat (organitza)
Aspectes judicials i d'ordre públic	• Molt freqüent (mensual) contacte amb la policia, denúncies o comunicats policials • Buscat por la policia	• Freqüent contacte amb la policia, denúncies o comunicats policials (diverses vegades a l'any) • Causes penals pendents	• Puntualment té contacte amb la policia, denuncies o comunicats policials (una vegada a l'any) • Condemna/ llibertat condicional	• De forma esporàdica té contacte amb la policia, denúncies o comunicats policials (menys d'una vegada a l'any) • Té antecedents penals	• Cap contacte, denúncia o comunicat policial • Cap antecedent penal

Suplement: Adults amb infants i/o adolescents a càrrec [1] [2]

DOMINI	1 – Problemes greus per l'autosuficiència/ Situació insostenible	2 – No autosuficient	3 – Molt poc autosuficient	4 – Força autosuficient	5 – Completament autosuficient
Atenció físic	• Abús físic o negligència de les necessitats físiques bàsiques i la seguretat física de l'infant/adolescent està en risc immediat • Un àrea de les necessitats bàsiques físiques no està coberta	• Sospita d'abús físic o negligència de les necessitats físiques bàsiques • Limitacions en la cobertura de diverses necessitats físiques bàsiques sense que suposin un risc per la seguretat del/s infants o adolescents	• No hi ha notificació de maltractament físic o negligència • Risc evitable en l'àmbit físic o totes les àrees de l'atenció física bàsica estan cobertes, però hi ha limitacions en una de les àrees	• L'àmbit físic és segur • Totes les àrees de l'atenció física bàsica estan cobertes	• L'àmbit físic és segur • Bona atenció de les necessitats físiques bàsiques • El progenitor estimula un estil de vida saludable per l'infant/adolescent (nutrició saludable, exercici suficient)
Suport socioemocio	• Maltractament psicològic o negligència emocional • El benestar psicològic de l'infant/adolescent està en risc imminent o el/la progenitor/a aïlla l'infant • Promou comportaments no desitjats o inadequats	• Sospita de maltractament psicològic o negligència emocional • El/la progenitor/a no posa límits o són inadequats per l'edat de l'infant/adolescent • Limita les relacions amb altres infants/adolescents de la mateixa edat • Dissuadeix l'infant de seguir comportaments considerats socialment acceptats/ esperats	• No hi ha notificació o sospita de maltractament psicològic o negligència emocional • El/la progenitor/a estableix límits adequats a l'edat de l'infant/adolescent però no són consistents • No mostra interès en que l'infant/adolescent es relacioni amb altres infants/adolescents d'edats similars o no s'implica activament en el desenvolupament de l'infant/adolescent	• El/la progenitor/a estableix límits adequats a l'edat de l'infant/ adolescent de manera consistent • El/la progenitor/a mostra interès que es relacioni amb infants/ adolescents de la mateixa edat	• El/la progenitor/a estableix límits raonables i adequats a l'edat de l'infant/adolescent de manera consistent • El/la progenitor/a estimula les relacions amb infants/ adolescents d'edat similar • El/la progenitor/a actua com a model a seguir
Escolaritzaci	• L' infant/adolescent en edat escolar no està inscrit a l'escola o no assisteix a classe (absentisme escolar)	• L'infant/adolescent en edat escolar falta a classe freqüentment de manera injustificada • No té/tenen possibilitat de fer les tasques escolars a casa • El/la progenitor/a no s'implica en l'escolarització de l'infant/ adolescent	• L'infant/adolescent en edat escolar falta regularment a classe de manera injustificada • Té limitacions per realitzar les tasques escolars a casa • El/la progenitor/a mostra una implicació mínima en l'escolarització de l'infant/adolescent	• No hi ha infants/adolescents en edat escolar o els que hi ha només falten a classe sense justificació de manera esporàdica • Poden realitzar les tasques escolars a casa sense limitacions importants • El/la progenitor/a està suficientment implicat/da en l'escolarització de l'infant/ adolescent	• L'infant/adolescent en edat escolar mai no falta/n a classe de manera injustificada • L'infant/adolescent en edat escolar pot realitzar les tasques escolars a casa sense cap problema • El/la progenitor/a està molt implicat/da en l'escolarització de l'infant/adolescent
Cura diària (quan NO està directament an progenitors i/o escola)	• La cura diària no es pot realitzar • Hi ha limitacions importants en la cobertura de (gairebé) totes àrees • (Gairebé) totes les tasques de cura diària són molt limitades	• L'atenció que es presta a l'infant/adolescent és molt escassa • Existeixen greus problemes en una o més de les necessitats físiques bàsiques • Diverses tasques relacionades amb la cura diària de l'infant/ adolescent no es porten a terme	• L'atenció diària bàsica necessària es proveeix, però de manera inestable • Es cobreixen les necessitats físiques bàsiques, però almenys una tasca de cura diària no s'executa	• L'infant/adolescent no necessita atenció diària o aquesta és suficient i està disponible de manera consistent • L'atenció infantil diària cobreix les necessitats físiques bàsiques • L'atenció infantil diària desenvolupa adequadament les tasques de cura diària	• Es proporciona a l'infant/adolescent una atenció diària de qualitat • L'atenció diària compleix amb els requisits de necessitats tant a nivell físic com de cura diària

ANNEX 3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

	ANS	Temporalitat	Intervals de complim ent	% de deducció en factura	ORIGEN DADES	Avaluació	Mostra	Excepcionalitats a l'ANS	Registre	DATA ACTIVACIÓ DE L'ANS
1	Trucada prèvia a l'alta en un termini màxim de 10 dies naturals des de la prescripció	Mensual	90%	0,33	GESAD Registre de trucades Gravacions de trucades	S'extraurà el llistat d'incidències socials "presentació servei" de GESAD dels casos prescrits amb prioritat normal sense data fixa i amb modalitat de seguiment indirecte, durant un mes natural. S'identificarà la data de prescripció (data d'aprovació) de cada servei i es comprovarà que en el termini de 10 dies naturals a partir del dia següent a la prescripció, hi hagi el registre d'incidència social "trucada inicial" per a la totalitat dels casos. S'avaluarà una mostra dels casos per tal de comprovar el compliment de l'ANS en termes qualitatius i d'adequació als requeriments establerts en aquest plec. Es considerarà vàlida la trucada inicial, quan: - Compleixi amb l'establert en la CLÀUSULA 4.2.1. - El seu contingut estigui adequadament registrat a GESAD com a incidència social "trucada inicial". - En cas de no poder contactar amb la persona usuària i/o el seu entorn, s'hagi procedit segons l'establert a la CLÀUSULA 4.3.2. Tots els intents de contacte s'hauran de registrar com a incidència social "trucada inicial" a GESAD.	La totalitat dels serveis iniciats en un mes natural, a partir del registre de la incidència social "trucada inicial" a GESAD. Per comprovar la veracitat de les dades, s'extraurà aleatòriament un 10% de tots els serveis iniciats en un mes natural, o un mínim de 5 casos per districte, per tal de fer les comprovacions materials en relació al compliment de l'ANS, que podran consistir en l'anàlisi del registre de trucades, l'escolta de gravacions de trucades, l'acreditació de l'enviament de correus electrònics, o altres que es puguin determinar.	No es valoraran les trucades prèvies a l'alta dels serveis prescrits com a urgents i/o amb data fixa de menys de 21 dies naturals des de la data de prescripció. No es valoraran els casos amb modalitat de seguiment directe. No es valoraran els casos en que no hagi estat possible contactar amb la persona usuària i/o el seu entorn, quan s'hagi procedit segons l'establert a la CLÀUSULA 4.3.2.	Registre a GESAD de les incidències socials (trucada inicial i presentació servei), inclosos els intents de trucada en que no s'hagi pogut establir comunicació. Registre del correu electrònic (captura de pantalla del correu electrònic, dia/hora de l'enviament).	Carència de 3 mesos (s'avaluarà el compliment de l'ANS sobre les visites de presentació del 5è mes natural des de l'inici del contracte).

2	Trucada de validació (30-60 dies des de l'inici del servei)	Mensual	90%	0,33	GESAD Registre de trucades Gravacions de trucades	S'extraurà el llistat de primers serveis realitzats (SRV) de GESAD, durant un mes natural, dels quals s'exclouran els casos amb modalitat de seguiment directe i els que es trobin en estat de baixa temporal o baixa definitiva en un mínim de 15 dies naturals en el període dels 30-60 dies naturals després del primer servei realitzat (SRV) o aquells que, com a mínim, no hagin gaudit del 50% de la prestació de servei prescrit. Es comprovarà que en el termini de 30-60 dies naturals a partir del dia següent a la data del primer servei realitzat (SRV), hi hagi el registre d'incidència social "trucada de validació" per a la totalitat dels casos. S'avaluarà una mostra dels casos per tal de comprovar el compliment de l'ANS en termes qualitatius i d'adequació als requeriments establerts en aquest plec. Es considerarà vàlida la trucada de validació, quan: - Compleixi amb l'establert en la CLÀUSULA 4.2.5. - Compleixi amb l'establert al protocol de trucades de validació i seguiment, que facilitarà el DASDPG en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d'adjudicació, tal com estableix la CLÀUSULA 4.9. - El seu contingut estigui adequadament registrat a GESAD com a incidència social "trucada de validació". - En cas de no poder contactar amb la persona usuària i/o el seu entorn, s'hagi procedit segons l'establert a la CLÀUSULA 4.3.2.	La totalitat dels primers serveis realitzats (SRV) en un mes natural, a partir del registre de la incidència social "trucada de validació" a GESAD. Per comprovar la veracitat de les dades, s'extraurà aleatòriament un 10% de tots els primers serveis realitzats (SRV) en un mes natural, o un mínim de 5 casos per districte, per tal de fer les comprovacions materials en relació al compliment de l'ANS, que podran consistir en l'anàlisi del registre de trucades, l'escolta de gravacions de trucades, l'acreditació de l'enviament de correus electrònics, o altres que es puguin determinar. .	No es valoraran les trucades de validació per aquells casos que es trobin en estat de baixa temporal o baixa definitiva en un mínim de 15 dies naturals en el període dels 30-60 dies naturals després del primer servei realitzat (SRV) o aquells que, com a mínim, no hagin gaudit del 50% de la prestació de servei prescrit. No es valoraran els casos amb modalitat de seguiment directe. No es valoraran els casos en que no hagi estat possible contactar amb la persona usuària i/o el seu entorn, quan s'hagi procedit segons l'establert a la CLÀUSULA 4.3.2.	Registre a GESAD de la incidència social "trucada de validació", inclosos els intents de trucada en que no s'hagi pogut establir comunicació. Registre del correu electrònic (captura de pantalla del correu electrònic, dia/hora de l'enviament).	Carència de 3 mesos (s'avaluarà el compliment de l'ANS sobre les trucades validació realitzades en relació als primers serveis realitzats (SRV) del 3r mes natural des de l'inici del contracte).

						Tots els intents de contacte s'hauran de registrar com a incidència social "trucada de validació" a GESAD.				
3	Trucada de comiat	Mensual	90%	0,33	GESAD Registre de trucades Gravacions de trucades	S'extraurà el llistat de baixes definitives (BD) de GESAD, durant un mes natural, dels quals s'exclouran els casos amb modalitat de seguiment directe. Es comprovarà que en el termini de 7 dies naturals a partir del dia següent a la data de baixa definitiva (BD) informada a GESAD, hi hagi el registre d'incidència social "trucada de comiat" per a la totalitat dels casos. S'avaluarà una mostra dels casos per tal de comprovar el compliment de l'ANS en termes qualitatius i d'adequació als requeriments establerts en aquest plec. Es considerarà vàlida la trucada de comiat, quan: - Compleixi amb l'establert en la CLÀUSULA 4.4. - Compleixi amb l'establert al protocol de comiat, que facilitarà el DASDPG en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d'adjudicació, tal com estableix la CLÀUSULA 4.9.	La totalitat dels casos amb baixa definitiva (BD) informada a GESAD en un mes natural. Per comprovar la veracitat de les dades, s'extraurà aleatòriament un 10% del total dels casos amb BD informada en un mes natural, o un mínim de 5 casos per districte per tal de fer les comprovacions materials en relació al compliment de l'ANS, que podran consistir en l'anàlisi del registre de trucades, l'escolta de gravacions de trucades, l'acreditació de l'enviament de correus electrònics, o altres que es puguin determinar.	No es valoraran els casos amb modalitat de seguiment directe. No es valoraran els casos de persones soles sense xarxa i/o de les quals no hi hagi telèfon de contacte. No es valoraran els casos en que no hagi estat possible contactar amb la persona usuària i/o el seu entorn, quan s'hagi procedit segons l'establert a la CLÀUSULA 4.3.2.	Llistat d'incidències tècniques (Baixes Definitives BD) de GESAD Llistat d'incidències socials "Trucada de comiat" de GESAD	Carència de 3 mesos (s'avaluarà el compliment de l'ANS sobre les baixes definitives informades en el 4t mes natural des de l'inici del contracte).

						- El seu contingut estigui adequadament registrat a GESAD com a incidència social “trucada de comiat”. - En cas de no poder contactar amb la persona usuària i/o el seu entorn, s’hagi procedit segons l’establert a la CLÀUSULA 4.3.2. Tots els intents de contacte s’hauran de registrar com a incidència social “trucada de comiat” a GESAD.				
4	Penjar el pacte de prestació abans de 7 dies	Mensual	95%	0,33	GESAD	S’extraurà el llistat d’incidències socials “presentació servei” de GESAD, durant un mes natural. Es comprovarà que en el termini de 7 dies naturals a partir del dia següent a la data de presentació del servei, s’hagi penjat el document del Pacte de prestació a GESAD. S’avaluarà una mostra dels casos per tal de comprovar el compliment de l’ANS en termes qualitatius i d’adequació als requeriments establerts en aquest plec. Es considerarà vàlid el pacte de prestació, quan: - Es tracti del model de document que facilitarà el DASDPG en el termini màxim de 30 dies naturals a partir de la data d’adjudicació, tal com estableix la CLÀUSULA 4.9. - Compleixi amb l’establert en la CLÀUSULA 4.2.4.	La totalitat dels serveis iniciats en un mes natural, a partir del llistat de incidències socials “presentació servei” a GESAD. Per comprovar la veracitat de les dades, s'extraurà aleatòriament un 10% de tots els serveis iniciats en un mes natural, o un mínim de 5 casos per districte, per tal de fer les comprovacions materials en relació al compliment de l’ANS, que podran consistir en l’anàlisi del pacte de prestació específic, o altres que es puguin determinar. Per comprovar la veracitat de les dades, s'extraurà aleatòriament un 10% de tots els serveis iniciats en un mes natural, o un mínim de 5 casos per districte, per tal de fer les comprovacions materials en relació al compliment de l’ANS, que podran consistir	No es valoraran els serveis que causin baixa definitiva en el termini de 7 dies naturals a partir del dia següent a la data de presentació del servei.	Registre a GESAD de la incidència social “presentació servei”. Penjar el Pacte de prestació a l’expedient de GESAD, que sigui accessible en el llistat de documentació vinculada al cas.	Carència de 3 mesos (s’avaluarà el compliment de l’ANS sobre les visites de presentació del 4t mes natural des de l’inici del contracte).

						- Reculli tota la informació requerida en el seu contingut. - Estigui signat pel o per la coordinador/a tècnic/a i per la persona usuària i/o la seva representació legal.	en l'anàlisi del pacte de prestació específic, o altres que es puguin determinar.			
5	Compliment de ràtios individuals de CT i CG per persones usuàries, o segons oferta	Mensual	95%	0,33	GESAD	S'extraurà el llistat GRID generat per GESAD, de persones usuàries en estat actiu o baixa temporal (BT). Es calcularà el compliment de les ràtios establertes a la CLÀUSULA 10.2 o a les ràtios ofertades per cada adjudicatària, a partir de la jornada laboral completa establerta de 37 hores setmanals i s'aplicarà proporcionalment als i les professionals que tinguin una jornada laboral inferior. Les adjudicatàries hauran de mantenir actualitzada la informació a GESAD sobre les persones usuàries assignades a cada CT/CG, així com la diferenciació entre les figures professionals CT Dependència, CT Socioeducatiu i CG. Les adjudicatàries hauran de facilitar al DASDPG el llistat de CT/CG amb el % de jornada laboral, per tal de poder aplicar la comprovació de ràtios de forma proporcional. Es penalitzarà sobre la factura del districte, quan un/a CT o CG tingui una ràtio per sobre de l'establerta a la CLÀUSULA 10.2 o l'ofertada per l'adjudicatària, amb una tolerància de desviament del 5%.	La totalitat dels i les CT/CG, sobre la relació de persones usuàries (en estat actiu o BT) assignades a cada professional per districte.	No es valoren excepcionalitats.	Llistat GRID generat per GESAD, de persones usuàries en estat actiu o baixa temporal (BT). Llistat de CT/CG amb jornades laborals, facilitat per les adjudicatàries.	Carència de 3 mesos.

6	Assistència a les reunions de SAD proximitat	Mensual	80%	0,33	GESAD	Es valorarà l'assistència dels i les treballadores d'atenció directa a les reunions programades, segons l'establert a la CLÀUSULA 5.3.1, a partir de l'extracció dels llistats d'agenda de les professionals que prestin servei en modalitat de SAD de proximitat. Es valorarà l'assistència a partir del total dels i les professionals actius/ves assignats/des a cada illa. Es podrà demanar el fitxatge per NFC en cas que hi hagi la viabilitat tècnica. Les adjudicatàries hauran de mantenir actualitzada la informació a GESAD sobre els i les professionals assignats/des a cada illa. Es penalitzarà sobre la factura del districte, quan l'assistència mitjana a les reunions de SAD de proximitat del territori associat a un CSS, sigui inferior a l'objectiu d'assoliment de l'ANS del 80%.	La totalitat dels i les professionals assignats/es a un equip de SAD de proximitat, quan es trobin en actiu i la reunió es programi dins l'horari de la seva jornada laboral per districte.	No es comptabilitzaran els i les professionals que es trobin en situació d'absència temporal (vacances, permisos, baixes...). No es comptabilitzaran els i les professionals amb una jornada laboral en horari diferent a l'hora de convocatòria de la reunió. No es comptabilitzaran els i les professionals suplents durant els mesos d'estiu (juliol, agost i setembre). No es comptabilitzaran les illes que no disposin d'un local on realitzar les reunions.	Llistat d'agenda de GESAD dels i les professionals assignades a una illa de SAD proximitat.	Carència de 3 mesos.
7	Control de presència	Mensual	75% 1 any contracte - 80% 2 any contracte - 85% 3 any contracte	0,33	Informe de desviació de fitxatge de GESAD	S'extraurà del GESAD el llistat l'informe de desviació de fitxatge dels diferents districtes. Les adjudicatàries hauran de garantir la disponibilitat de dispositius mòbils per a tots i totes les treballadores d'atenció personal, sigui personal fix o temporal des de el primer dia de servei segons la CLÀUSULA 11.5 Es penalitzarà sobre la factura del districte, quan el control de presència sigui inferior a l'objectiu d'assoliment de l'ANS.	La totalitat dels serveis en un mes natural, a partir de l'informe de desviació de fitxat de a GESAD. S'extraurà aleatòriament un 5% i es comprovarà amb el registre (trucada, correus, whats app) per comprovar la veracitat dels fitxatges administratius.	Totes les excepcions s'entenen inclosos en el percentatge d'assoliment per cada any: - Serveis fora de domicili. - Domicilis sense codi NFC. - No fitxatges per descuits de les professionals.	Informe GESAD desviació de fitxatge	Carència de 3 mesos

8	Accions de seguiment	Anual	90%	0,5	GESAD	S'extraurà del GESAD el llistat de Seguiment de Persones anual. Les adjudicatàries hauran de garantir la visita presencial segons la CLÀUSULA 4.6.1. i el posterior registre de l'informe. Es penalitzarà sobre la factura del districte quan no s'hagin assolit durant l'any la visita de seguiment presencial.	La totalitat d'accions de seguiment es realitzaran a partir del llistat de Seguiment de Persones anual, en el cas del seguiment indirecte. L'obligació de les accions està marcada per la proporció de dies en actiu al servei. A partir dels 10 mesos i mig o 322 dies en actiu, s'haurà de realitzar el seguiment complet, visita i dues trucades. Per comprovar la veracitat de les dades, s'extraurà aleatòriament un 5% de tots els serveis iniciats en un mes natural, o un mínim de 10 casos per districte, per tal de fer les comprovacions materials en relació al compliment de l'ANS, que podran consistir en l'anàlisi de la documentació requerida , l'informe visita, actualització d'escales o altres que es puguin determinar.	No es comptabilitzaran els seguiments directes. No es comptabilitzaran les persones usuàries que no hagin estat d'alta durant un mínim de 121 dies en actiu per realitzar com a mínim una actuació. En cas que durant l'any natural hi hagi un canvi, de seguiment directe a indirecte o de directe a indirecte, no es comptabilitzaran les accions de seguiment. .	Llistat GESAD Especial "Seguiment d' accions de persones usuàries anuals"	Carència de 3 mesos.
9	Nota Enquesta Satisfacció	Anual	Min 8,00	0,5	Enquesta de satisfacció anual realitzada per una adjudicatàri a externa	L'adjudicatària que realitzi la enquesta entregarà entre altres documents al DSAG l'excel amb les notes per districtes amb dos decimals. La pregunta que servirà per establir la nota final per districte serà -"QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA	La totalitat de persones entrevistades a tots els districtes.	No es comptabilitzaran les persones que no hagin contestat a la pregunta.	Informe per districtes de les notes per cada una de les preguntes de l'adjudicatària	

						VOSTÈ DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?" o si s'unifica la pregunta en alguna enquesta posterior - " QUINA VALORACIÓ GLOBAL FARIA VOSTÈ DEL SERVEI A, ESSENT 0 LA PUNTUACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?"			que realitza l'enquesta.	

ANNEX 4. DADES DE SERVEI I INCIDÈNCIA 2021 – 2025

Hores Totals

Districtes	2021	2022	2023	2024	2025*
D01. Ciutat Vella	296.691	296.837	291.987	301.083	248.177
D02. Eixample	433.098	433.227	430.953	437.643	583.807
D03. Sants - Montjuïc	391.572	391.585	386.854	402.035	324.973
D04. Les Corts	176.832	176.832	172.001	169.011	128.721
D05. Sarrià - Sant Gervasi	143.784	143.853	154.621	175.445	139.766
D06. Gràcia	273.312	273.362	260.084	258.588	218.039
D07. Horta - Guinardó	521.839	521.839	536.327	588.194	485.170
D08. Nou Barris	606.500	606.582	630.362	746.577	628.007
D09. Sant Andreu	334.940	335.010	341.774	375.571	315.351
D10. Sant Martí	691.298	691.313	721.073	771.786	620.622
TOTAL	**3.869.866**	**3.870.438**	**3.926.036**	**4.225.931**	**3.694.658**

**Dades 2025 Gener-Octubre*

Hores d'atenció Personal

Districtes	2021	2022	2023	2024	2025 *
D01. Ciutat Vella	261.810	258.025	252.021	258.576	213.067
D02. Eixample	394.457	374.864	369.376	376.561	538.351
D03. Sants - Montjuïc	331.874	330.852	325.077	338.124	275.528
D04. Les Corts	150.887	156.388	149.898	146.296	111.687
D05. Sarrià - Sant Gervasi	133.550	129.494	139.758	157.608	125.621
D06. Gràcia	243.949	226.650	215.372	216.291	183.476
D07. Horta - Guinardó	430.822	436.353	446.179	488.877	404.843
D08. Nou Barris	485.095	501.701	522.757	623.600	527.206
D09. Sant Andreu	297.033	287.353	290.229	319.983	270.912
D10. Sant Martí	622.228	602.507	624.068	667.430	538.351
TOTAL	**3.351.704**	**3.304.186**	**3.334.735**	**3.593.345**	**3.189.044**

**Dades 2025 Gener-Octubre*

Hores d'ajuda a llar

Districtes	2021	2022	2023	2024	2025 *
D01. Ciutat Vella	38.081	38.813	39.966	42.507	35.110
D02. Eixample	57.314	58.364	61.576	61.082	45.456
D03. Sants - Montjuïc	57.480	60.733	61.777	63.911	49.445
D04. Les Corts	17.781	20.444	22.103	22.715	17.034
D05. Sarrià - Sant Gervasi	14.951	14.359	14.863	17.837	14.145
D06. Gràcia	50.982	46.712	44.713	42.297	34.562
D07.Horta- Guinardó	80.308	85.486	90.148	99.317	80.326
D08. Nou Barris	101.875	104.881	107.605	122.977	100.801
D09. Sant Andreu	47.659	47.656	51.545	55.588	44.439
D10. Sant Martí	88.805	88.806	97.004	104.356	82.271
TOTAL	**555.234**	**566.254**	**591.300**	**632.587**	**503.589**

**Dades 2025 Gener-Octubre*

Persones usuàries

Districtes	2021	2022	2023	2024	2025***
D01. Ciutat Vella	1.641	1.667	1.641	1.626	1.657
D02. Eixample	2.709	2.477	2.378	2.243	2.123
D03. Sants - Montjuïc	2.161	2.249	2.176	2.146	2.151
D04. Les Corts	894	937	898	829	805
D05. Sarrià - Sant Gervasi	804	837	865	889	857
D06. Gràcia	1.613	1.533	1.437	1.326	1.302
D07. Horta - Guinardó	2.723	2.782	2.883	2.883	2.846
D08. Nou Barris	3.263	3.327	3.429	3.566	3.587
D09. Sant Andreu	2.022	1.944	1.988	1.994	2.002
D10. Sant Martí	3.800	3.638	3.706	3.583	3.482
TOTAL	**21.551**	**21.324**	**21.397**	**21.035**	**20.812**

(*)Els totals no sumen perquè hi ha duplicats que canvien de domicili al llarg de l'any

*** Dades de GESAD Gener-Novembre 2025*

Altes noves

Districtes	2021[1]	2022[1]	2023[2]	2024[2]	2025[123]
D01. Ciutat Vella	744	739	267	256	264
D02. Eixample	891	830	415	332	267
D03. Sants - Montjuïc	748	791	360	357	288
D04. Les Corts	400	379	158	102	106
D05. Sarrià - Sant Gervasi	271	305	173	171	115
D06. Gràcia	415	418	214	156	164
D07. Horta - Guinardó	927	872	549	422	357
D08. Nou Barris	1219	1059	666	579	458
D09. Sant Andreu	709	657	363	301	324
D10. Sant Martí	1238	1254	724	470	470
TOTAL	**9583**	**9326**	**5912**	**5170**	**4838**

[1] *Fons de dades SADbcn*
[2] *Fons de dades GESAD*
[3] *Dades Gener-Novembre 2025*

Baixes definitives

Districtes	2021[1]	2022[1]	2023[2]	2024[2]	2025[123]
D01. Ciutat Vella	646	590	394	423	382
D02. Eixample	837	811	668	674	579
D03. Sants - Montjuïc	665	585	533	562	551
D04. Les Corts	343	319	261	224	211
D05. Sarrià - Sant Gervasi	279	266	192	268	233
D06. Gràcia	442	442	366	364	304
D07. Horta - Guinardó	753	673	590	715	622
D08. Nou Barris	916	963	751	811	715
D09. Sant Andreu	610	597	406	487	429
D10. Sant Martí	1120	1.085	834	885	741
TOTAL	**8.632**	**8.353**	**7.018**	**7.437**	**4.767**

[1] *Fons de dades SADbcn*
[2] *Fons de dades GESAD*
[3] *Dades Gener-Novembre 2025*

Serveis no realitzats

Districtes	AUSE - L'usuari no es troba al domicili	AUSE - L'usuari no obre la porta	SNR - Causes imputables a l'empresa prestatària	SNR - Causes imputables al treballador	SNR - L'usuari no obre la porta	SNR - No SAD. Usuari no avisa (< 48h)	SNR - Usuari no accepta horari	SNR - Usuari no accepta substituta	SNR - Vaga
D01. Ciutat Vella	17	35	61	4	55	7.620	63	1.397	7
D02. Eixample	881	159	13	36	60	12.215	179	977	75
D03. Sants - Montjuïc	12	26	67	13	48	9.942	83	1.249	17
D04. Les Corts	1	21	39	5	16	3.430	41	489	40
D05. Sarrià - Sant Gervasi	4	6	24	2	42	4.269	50	758	6
D06. Gràcia	610	135	184	37	40	7.687	110	1.033	10
D07. Horta - Guinardó	60	92	78	25	113	16.573	414	1.311	89
D08. Nou Barris	84	148	123	43	137	15.702	337	2.495	49
D09. Sant Andreu	705	199	0	13	80	7.551	13	2.265	30
D10. Sant Martí	1.375	956	1	23	268	13.170	22	3.917	67
Total	3.749	1.777	590	201	859	98.159	1.312	15.891	390

Dades Gesad Gener-Novembre 2025

Baixes temporals puntuals

Districtes	BTP - Cita mèdica	BTP - No SAD. Festiu	BTP - No SAD. Usuari avisa (amb 48h o més)	BTP - Usuari d'assumptes personals	BTP - Usuari no accepta horari	BTP - Usuari no accepta substituta
D01. Ciutat Vella	191	0	3.484	39	21	2.041
D02. Eixample	61	55	6.917	11	92	1.093
D03. Sants - Montjuïc	267	0	3.072	36	24	1.454
D04. Les Corts	88	1	1.467	34	17	527
D05. Sarrià - Sant Gervasi	113	0	1.288	16	10	245
D06. Gràcia	44	32	4.348	10	43	110
D07. Horta - Guinardó	374	3	6.762	109	87	1.383
D08. Nou Barris	672	2	5.375	114	76	2.855
D09. Sant Andreu	84	0	6.902	131	65	1.257
D10. Sant Martí	223	30	8.214	305	161	6.251
Total	2.117	123	47.829	805	596	17.216

Dades GESAD Gener-Novembre 2025

Notes mitjanes de la pregunta servei global de l'enquesta de satisfacció

Districtes	Mitjana 2021	Mitjana 2022	Mitjana 2023	Mitjana 2024	Mitjana 2025**
D01. Ciutat Vella	8,45	8,72	8,34	8,49	8,48
D02. Eixample	8,09	8,03	8,20	7,91	8,26
D03. Sants - Montjuïc	8,29	8,07	8,42	8,23	8,22
D04. Les Corts	8,19	7,95	8,01	7,98	7,92
D05. Sarrià - Sant Gervasi	8,09	8,05	7,22	8,06	7,54
D06. Gràcia	8,44	8,06	8,37	8,13	8,06
D07. Horta - Guinardó	7,99	7,97	7,79	7,99	7,98
D08. Nou Barris	8,21	8,22	7,78	7,91	8,01
D09. Sant Andreu	8,40	8,46	8,27	8,33	8,25
D10. Sant Martí	8,38	7,94	8,46	8,17	8,29
Total Ciutat	8,25	8,20	8,18	8,10	8,12

**1. Quina valoració global del servei d'atenció domiciliaria (0-10)*

*** Dades provisionals Enquesta de Satisfacció 2025*

El document original ha estat signat electrònicament per:
Daniel Puga Barcelo el dia 06/02/2026 a les 13:38, que informa;
Eva Jou Caballero el dia 06/02/2026 a les 13:45, que dóna conformitat..