



**PLEC DE CLAÚSULES TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) DEL CONSELL COMARCAL DEL
PALLARS SOBIRÀ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT. 2026-2027**

Expedient núm. 1049/2026





PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	3
3. OBJECTIUS	4
4. ÀMBIT TERRITORIAL.....	5
5. PERSONES DESTINATÀRIES	5
6. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	5
6.1. SAD Dependència.....	5
6.2. SAD Social	5
6.2.1. SAD Seguiment	6
6.2.2. SAD Atenció a la persona.....	6
6.2.3. SAD Suport a la llar	8
7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	10
7.1. Funcions del Consell Comarcal del Pallars Sobirà	11
7.2. Funcions de l'empresa adjudicatària	13
8. HORARIS DEL SERVEI	17
9. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL DEL PALLARS SOBIRÀ.....	19
9.1. Coordinació de gestió del servei	19
9.2. Coordinació tècnica del servei.....	20
10. SISTEMA D'INFORMACIÓ.....	22
11. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI	23
12. PERSONAL	24
13. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL	26
14. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....	26
15. PROTECCIÓ DE DADES	27
16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	28
17. PREUS PÚBLICS.....	29
18. SANCIONS.....	29
19. MESURES EN SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA SANITÀRIA.....	31
20. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.	31
21. SUBROGACIÓ DE PERSONAL.....	32





PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la contractació de la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili, d'ara en endavant SAD, en el marc dels Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Pallars Sobirà.

Aquest servei es determina com una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, d'acord amb el regulat a:

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta *l'atenció domiciliària* sota el títol "*Prestacions de Servei*" i a la disposició addicional primera i cinquena com a mesures i sistema per a la promoció de l'autonomia personal. Pel que fa al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art. 75 d'aquesta llei

I el decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 -2011, on es determina el servei com a prestació garantida.

El Codi CPV que correspon és **85320000-8** Serveis Socials

2. DEFINICIÓ I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei d'ajuda a domicili (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives que es realitzen bàsicament al domicili de la persona i/o família/unitat de convivència, i en el seu entorn, adreçades a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a les persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal, oferint una atenció integral i personalitzada.

Aquest conjunt d'accions es realitza mitjançant personal qualificat i supervisat, proporcionant-los atencions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores en el seu entorn habitual, així com de suport a les persones cuidadores no professionals.

Les actuacions del SAD són de caràcter personal (atencions i suport personal i





acompanyaments fora de la llar), de caràcter domèstic (neteja de la llar i neteja de xoc), de suport a les persones cuidadores no professionals i actuacions preventives i socioeducatives.

El SAD no supleix, en cap moment, la responsabilitat de la família. Únicament es duen a terme les tasques que la persona o família no poden fer o tinguin dificultats per a poder-les portar a terme, ja siguin preventives, educatives i assistencials, en situacions de necessitat social, i no en situacions de caràcter sanitari, (en cap cas el/la professional que realitzi el servei podrà realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessària una titulació sanitària).

3. OBJECTIUS

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes del Pallars Sobirà, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint de l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i/o de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Desenvolupar tasques assistencials, preventives, educatives i rehabilitadores, que ajudin a portar una vida autònoma a les persones, contribuint a millora l'autonomia personal.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Afavorir els canvis d'actitud i facilitar que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies possibilitats, potenciant que adquireixin coneixements necessaris per tal de millorar la seva qualitat de vida.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars .





- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

4. ÀMBIT TERRITORIAL

L'àmbit territorial en el què s'han de prestar els serveis inclosos en el present plec de clàusules tècniques és la comarca del Pallars Sobirà.

5. PERSONES DESTINATÀRIES

Persones i/o famílies/unitats de convivència, empadronades i residents a qualsevol dels municipis de la comarca del Pallars Sobirà, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per poder desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

El Consell Comarcal del Pallars Sobirà té establerts l'accés al servei, els requisits, i els criteris de prioritat en el Reglament del servei d'atenció domiciliària, aprovat pel ple de 3 de novembre de 2021, i publicat al BOP de Lleida, número 30, de 14 de febrer de 2022.

6. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Hi ha dues modalitats del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).

6.1. SAD Dependència

Suport a persones en situació de dependència, amb caràcter d'atenció assistencial. Adreçat a persones que tenen la valoració de grau reconeguda segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD) i realitzat el Programa Individual d'Atenció (PIA).

6.2. SAD Social

Suport a persones i/o unitats de convivència en situació de fragilitat amb caràcter preventiu:

- Persones que tenen o estan pendents de rebre el reconeixement de grau però encara no reben serveis segons el calendari de la LAPAD. O bé, que un cop





feta la valoració, no tindran el reconeixement de grau requerit per acollir-se a la LAPAD.

- Persones en situació de fragilitat per les condicions socials o familiars i que tenen dificultats per a la seva cura personal.
- Persones que tenen dificultats per a la seva cura personal per causes puntuals degut a malalties, accidents o situacions de convalescència.

6.2.1. SAD Seguiment

Modalitat de SAD social, de suport, preferentment a persones majors de 80 anys que viuen soles o amb altres persones grans d'edat similar, o amb altres persones a càrrec seu, que es troben en situacions de manca de suport suficient per a prevenir i/o detectar possibles situacions de deteriorament.

Les activitats que poden realitzar-se en la prestació de cadascuna de les modalitats que componen l'ajuda a domicili i que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada persona usuària del servei. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària, així com dels objectius marcats en cada cas pel professional social referent en el pla d'atenció social d'ajuda a domicili, que comprèn les actuacions següents:

- Actuacions de caràcter personal
- Actuacions de caràcter domèstic
- Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals
- Actuacions preventives adreçades fonamentalment al seguiment de la situació social, personal i de salut de les persones, com a prevenció de possibles situacions de deteriorament, com són la informació, orientació, valoració, assessorament i coordinació.

6.2.2. SAD Atenció a la persona

Assistencial:

La cura de la persona és el servei de suport a persones i/o famílies, que es porta a terme en el domicili de la persona usuària, i que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona atesa, a la cura de la llar i a promoure la integració en el seu entorn. Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària així com dels objectius proposats en cada cas, aquest servei de caràcter personal podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i altres tasques relacionades amb la cura personal.





- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en el casos que siguin necessaris, tenint en compte les dietes.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i higiene sanitària, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari per realitzar aquesta tasca.
- Mobilització dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona ho requereix.
- Activitats de cura de la llar, relacionades amb les tasques d'atenció personal que es realitzin: fer el llit i canvi de llençols, després de les tasques d'ajudar a aixecar/enllitar; neteja del bany després de la tasca d'higiene personal; arranament de la cuina després de la tasca de suport a la preparació d'àpats i ajut per menjar, etc.
- Companyia, tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars i de convivència en el seu entorn.
- Compra d'aliments, medicació i altres productes bàsics.

Educativa:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família.
- Assessorament i ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als control mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes.





- Ensinistraments en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.

Preventiva:

- Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn de la residència habitual i a l'entorn social de les persones usuàries, per evitar problemes i accidents, identificant possibles objectes que puguin causar danys als espais de deambulació.
- Observació, detecció i comunicació de canvis en l'entorn o en la situació de les persones usuàries que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Escoltar la persona de manera activa per detectar possibles problemes, amb la finalitat de col·laborar amb la identificació de les necessitats personals, familiars i socials dels subjectes objectes d'atenció.

Acompanyaments fora de la llar:

Servei d'acompanyaments periòdics o esporàdics destinats a permetre que la persona usuària del servei mantingui el màxim de temps possible el contacte amb el seu entorn i sigui responsable directa de les gestions que l'afecten.

La periodicitat d'aquest servei així com les hores que es destinin a aquesta funció, les han de marcar els serveis socials bàsics de referència.

El perfil professional per a la realització d'aquest servei són les de treballador/a familiar, auxiliar de geriatría i qualsevol altre d'equiparable pels convenis col·lectius i/o normatives vigents.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili i/o a la persona.

6.2.3. SAD Suport a la llar

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià, entenent-ho com la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.





- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant productes degudament homologats.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar, entre d'altres.
- Petits arranjaments de manteniment de la llar (canvi bombetes, bombona butà, ...).
- Altres tasques identificades dins del pla d'atenció social dels serveis socials de referència.
- Neteja de xoc. Servei de neteges extraordinàries (no habituals i esporàdiques) destinades a complementar el manteniment quotidià de tots els espais de l'habitatge, interior i exteriors per a complementar el manteniment quotidià de l'habitatge o a preparar un domicili que es trobi en condicions precàries de salubritat, a fi de poder iniciar la intervenció. Caldrà disposar d'una estimació d'hores i un pressupost previ, que caldrà que sigui autoritzat pels serveis socials bàsics de referència.

La persona usuària del servei ha de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de l'empresa adjudicatària disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de la persona usuària pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

La periodicitat d'aquest servei així com les hores que es destinin a aquesta funció, les han de marcar els serveis socials bàsics de referència.

El perfil professional per la realització d'aquest servei són les d'auxiliar de neteja i qualsevol altre equiparable pels convenis col·lectius i/o normatives vigents.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili.

En tots els serveis descrits és funció dels/les professionals que presten el servei efectivament en el domicili:

- L'observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de la residència habitual i l'entorn social de la persona usuària i dels seus cuidadors/es.
- La detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats i/o dels cuidadors/es.





I, especialment, a la modalitat de SAD seguiment, els/les professionals de l'empresa adjudicatària, utilitzaran com a eina de detecció de manca d'autonomia el formulari aportat pel Consell Comarcal, que aplicaran segons criteris i utilitzant els circuits que el mateix Consell Comarcal indiqui.

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

- L'atenció a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAD en el pla d'atenció social que serveix de base per a l'aprovació del servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin d'una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari que no estiguin proposades al pla d'atenció social, així com la neteja d'escapes veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- La realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar, etc.).
- Aquelles tasques físiques que posin en perill la salut i integritat física dels professionals que presten el servei.
- Totes aquelles tasques que no estiguin en el pla d'atenció social establert.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

El Consell Comarcal del Pallars Sobirà, com a ens gestor dels Serveis Socials Bàsics i segons el marc normatiu (art. 32 i 34 Llei 12/2007), és el responsable del servei, que el desenvoluparà amb els objectius d'equitat i cohesió social a la comarca del Pallars Sobirà, mitjançant els Serveis Socials Bàsics i l'empresa adjudicatària del servei.

El SAD està estructurat en tres processos: provisió del servei (acollida i valoració), producció (prestació del servei) i, seguiment i avaluació, que a grans trets es resumeixen en aquest diagrama de flux:





L'objecte d'aquest contracte és una part del procés de producció del servei, que inclou la prestació del servei efectivament al domicili i/o entorn de la persona i/o família/unitat de convivència, la coordinació i administració d'aquesta i el seguiment d'aquest. Així són tot el conjunt d'accions i processos des de la recepció de l'encàrrec de servei en relació a l'atenció d'una persona o família/unitat de convivència usuària del servei, que comprèn:

- El desenvolupament de les tasques establertes en el contracte assistencial amb la persona i/o unitat de convivència.
- El seguiment i la qualitat en la prestació efectiva del servei.
- La recollida i traspàs de la informació establerta pel Consell Comarcal, tant pel que fa a la prestació global del servei com pel que fa al seguiment en la consecució dels objectius individuals o familiars establerts en el pla d'atenció social.

El procés de provisió del servei és responsabilitat del Consell Comarcal del Pallars Sobirà.

7.1. Funcions del Consell Comarcal del Pallars Sobirà

La gestió global del SAD, és competència del Consell Comarcal del Pallars Sobirà, i té com a funcions específiques les següents:





- Planificació global de l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de la demanda, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i, elaboració del pla d'atenció social i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei, d'acord amb el Reglament del servei d'atenció domiciliària del CCPS.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, sempre que aquesta informació sigui d'utilitat en el desenvolupament del servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i l'assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació. Concretar tasques, lloc de realització, inici i durada. La fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei i el seu cobrament.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa adjudicatària de la prestació i la recepció de la confirmació d'inici del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar una aplicació informàtica, designada pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà, per a la comunicació permanent i la coordinació entre els serveis socials bàsics i l'empresa, sense detriment dels altres mitjans de coordinació establertes en aquest plec de clàusules.
- Signatura, en la primera visita de presentació, del contracte assistencial amb la persona i/o unitat de convivència, els Serveis Socials Bàsics del CCPS i l'empresa adjudicatària.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats, aportats per l'adjudicatari/ària, a través del seu interlocutor tècnic.
- Recollir i comunicar a l'adjudicatari/ària les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal que les gestioni, resolgui i doni una resposta en un termini màxim de 15 dies.
- Comunicar a l'empresa adjudicatària, el més aviat possible, la baixa, renúncia i/o suspensió d'un servei.
- Validar la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.
- Avaluació i seguiment de la correcta prestació i qualitat del servei, per la qual cosa el CCPS podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin





desenvolupant, i sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

- Control i validació de les factures mensuals, així com el seu pagament.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

El Consell Comarcal es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Facilitar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris/àries per la prestació dels serveis contractats, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Facilitar el logotip o identificació visual del Consell Comarcal pels usos previstos en el present plec.

7.2. Funcions de l'empresa adjudicatària

- Recepció de la comanda i proposta d'horaris d'atenció. L'empresa adscriurà un/a professional amb la formació i la titulació requerida per desenvolupar les tasques de forma adequada.
- L'empresa adjudicatària haurà d'integrar el sistema tecnològic per la gestió del SAD, que estableixi el Consell Comarcal.
- Facilitar al serveis socials comarcals, abans de l'inici de l'activitat, el/la referent de la coordinació de gestió i la coordinació tècnica i, la relació del personal que destinarà a la prestació del servei.
- Garantir l'inici de la prestació del servei en el termini màxim de 72 hores naturals a partir de la recepció de la comanda. Abans d'iniciar el servei, el/la professional social referent realitzarà una visita al domicili de la persona usuària acompanyada del/a coordinadora/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària, la treballadora familiar/auxiliar geriatría/auxiliar de la llar que es responsabilitzarà





dels serveis d'atenció a la persona i/o del suport a la llar. En aquesta visita es realitzarà la presentació i es signarà el contracte assistencial.

- Posar els mitjans per aconseguir els objectius assistencials proposats en cada cas mitjançant la realització de les accions establertes en el pla d'atenció social de la persona usuària.
- Incorporar a l'expedient de la persona usuària el protocol a seguir en l'execució tècnica del servei, ja sigui estàndard o una adaptació d'aquest que doni resposta a les necessitats de les persones ateses.
- Comunicar totes les incidències i baixes en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà el Consell Comarcal.
- Acreditar que disposa d'un sistema de control presencial de les persones treballadores al domicili i col·laborar en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial. L'empresa haurà de lliurar de forma periòdica un informe detallat del compliment horari i de forma puntual la informació referent a casos particulars.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a una mateixa persona usuària.
- Elaborar i presentar mensualment un informe d'activitat: persones usuàries, tipologia del servei, hores d'atenció efectiva, entre d'altres, que es considerin necessaris pel correcte funcionament del servei.
- Programar i facilitar l'adequat suport tècnic a les professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, formació etc.). L'empresa adjudicatària comunicarà la programació de les reunions de coordinació i supervisió, així com els canvis.
- Seleccionar el perfil del/a professional que es responsabilitzarà dels serveis d'atenció a la persona i/o del suport a la llar, més adequat a la persona usuària. I, en determinats casos i perfils de persones usuàries preveure la necessitat de





rotació de les professionals que presten el servei d'ajuda a domicili, la qual cosa es valorarà i consensuarà amb els serveis socials bàsics.

- Reduir al màxim possible els canvis i comunicar les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- Protocolitzar i formar als/les professionals adscrits al servei seguint les consignes i normes de treball a nivell de seguretat i higiene i, salut laboral.
- Garantir la millora en la qualitat del servei així com la formació i supervisió ètica de les professionals que presten efectivament el servei.
- Garantir i proporcionar la informació necessària que es demani per a la correcta gestió de la prestació del SAD. El format i contingut d'aquests informes es concretarà pels responsables dels serveis socials bàsics.

Obligacions de l'empresa adjudicatària:

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les clàusules d'aquests plecs, entre d'altres, les OBLIGACIONS següents:

- Garantir l'atenció administrativa de dilluns a divendres de 8 del matí a 19 hores de la tarda.
- Establir un dispositiu de caràcter permanent (telèfon gratuït 24h), que permeti el contacte de la persona usuària amb l'empresa o de l'empresa amb la persona usuària per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei. S'informarà de la seva existència a l'inici del servei.
- Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema informàtic previst pel Consell Comarcal, per la incorporació de les dades de gestió dels casos dels serveis d'atenció domiciliària.
- Disposar a l'inici de l'execució d'aquest contracte, d'un local o instal·lacions a la comarca del Pallars Sobirà que permetin poder desenvolupar les reunions de suport, coordinació i supervisió ètica, amb el personal, per la resolució d'incidències, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits per part dels professionals.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per





executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

- Tenir contractada una assegurança de Responsabilitat Civil i de cobertura de riscos professionals per import mínim de 600.000 €, la qual serà requisit indispensable per formalitzar el present contracte.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Garantir les altes dels serveis en els terminis previstos.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla d'atenció social establert.
- Garantir la prestació del servei destinant la infraestructura i recursos necessaris i suficients, així com ajudes tècniques en els casos que sigui imprescindible per l'execució d'aquest.
- Comunicar per escrit al responsable comarcal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el bon funcionament.
- Comunicar als serveis socials bàsics del Consell Comarcal la proposta d'alumnat en pràctiques, si es dona el cas, dels centres de formació dels professionals del treball directe al domicili, seguint la normativa i el procediment establerts.
- Informar dels canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu.
- Informar al Consell Comarcal de qualsevol actuació que involucri als/les usuaris/àries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Elaborar i presentar l'informe mensual general del servei pel període corresponent i els acumulats anteriors en referència a: Altes, baixes i modificacions del servei. Gestió de serveis contractats i facturació. Selecció, contractació i formació del personal.
- Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica o en espècie per part dels usuaris/es. L'adjudicatari serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar al Consell Comarcal de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran





procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de la persona usuària/a.

- Adoptar les mesures necessàries, així com establir aquelles de contractació laboral, les quals afavoreixin la permanència dels seus treballadors/es als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació.
- Assumir la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball utilitzats puguin 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, segons el que disposin les normes vigents i sense que això repercuteixi en cap cas en el Consell Comarcal. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.
- Garantir i assumir la defensa jurídica del seu personal contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades pel Consell Comarcal, en cas de ser provats els fets denunciats.
- Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació del servei objecte d'aquest contracte.
- I altres obligacions que indica la memòria tècnica i aquest plec.

8. HORARIS DEL SERVEI

Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei d'atenció a la persona i de suport a la llar entre les 8 h i les 20 h, de dilluns a divendres, i els dissabtes i diumenges o festius entre les 9 h i les 15 h.

El servei de cura de la llar i neteja de xoc es prestarà íntegrament en hores ordinàries, de dilluns a divendres, de 8 a 20 hores.

Les hores d'atenció prestades en diumenges o festius es facturaran amb un increment del 25 % del preu d'adjudicació i podran representar fins a un màxim del 15% del total d'hores contractades.

En l'horari ordinari, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

El Consell Comarcal, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció de manera que s'asseguri la major ocupació possible de la jornada laboral





ordinària de les professionals.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, haurà de ser comunicada a l'empresa adjudicatària com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

El/la tècnic/a referent indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la prestació del servei, de manera que es podran establir tres supòsits, sense menyscapte d'altres circumstàncies degudament motivades:

1. Horaris tancats: el servei es prestarà de forma obligada quan ho determini el/la professional de referència del cas, qui podrà fer-lo, davant situacions d'atenció a menors, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència a un altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència a la llar d'algun membre de la família.

2. Horari de lliure designació: quan el/la professional de referència entengui que l'atenció a prestar, no requereix un horari concret de prestació, serà l'empresa qui determini l'horari del servei, tant en casos nous com en modificacions. Aquest horari l'ha d'acordar amb el/la professional de referència dels serveis socials bàsics.

3. Horari segons marges de la franja horària: afectarà aquelles tasques que generalment requereixin ser efectuades en franges horàries coherents amb la seva finalitat, ajuda per a aixecar-se (de 8:00 h a 11:00 h) o ficar-se al llit (de 19:30 h a 20:00 h), per a menjar/sopar (de 13:00 h a 15:00 h i/o de les 19:00 h a 20:00 h), per a ficar-se al llit o aixecar-se de la migdiada (de 15:00 h a 17:00 h), etc.

La prescripció dels serveis serà en unitats mínimes d'una hora, excepcionalment, de forma justificada, es podran prescriure serveis d'atenció a la persona en fraccions de 30 minuts.

Per necessitats del servei i amb caràcter excepcional es podrà requerir la prestació en horaris fora de la jornada laboral diürna (festius)

Unitat de mesura

La unitat de mesura del servei a efectes d'assignació i de facturació serà l'hora efectiva de servei al domicili, llevat de casos excepcionals que necessitin serveis de 0,5 h.

El preu hora inclou totes les despeses de desplaçament (transport i temps) al domicili de la persona usuària, en qualsevol indret de comarca del Pallars Sobirà, costos de formació del personal, coordinació, supervisió i ètica, despeses indirectes, despeses generals, benefici empresarial i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació, l'import dels quals ja ha estat tingut en compte alhora de





calcular el preu hora de servei efectiu establert en aquest plec.

També queden inclosos els derivats dels mitjans materials, tècnics o humans per a prestar adequadament els serveis, així com la presentació del servei en el domicili de la persona usuària/ària i la signatura del contracte corresponent.

Per tant el preu hora establert, inclou totes les despeses indirectes, costos generals, i benefici empresarial relacionats amb la prestació del servei.

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei (sempre que no sigui per motius de salut sobrevinguts) amb una antelació suficient per permetre a l'adjudicatària planificar els serveis i les jornades de treball. L'antelació suficient es considera en 48 hores.

Aquesta notificació implicarà l'obligació de l'adjudicatària a obrir una incidència en el sistema d'informació en un termini màxim de 24 h posteriors a l'avís per qualsevol tipus d' incidència que garanteixi la traçabilitat de la informació i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.

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.
- En cas d'absència de la persona usuària i sense comunicació: registre de l'activació del protocol de “no obre la porta”.

9. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL DEL PALLARS SOBIRÀ.

Per tal de garantir l'adequada coordinació entre l'adjudicatari i el Consell Comarcal del Pallars Sobirà, s'estableixen els nivells de coordinació següents:

Coordinació de gestió del servei.
Coordinació tècnica del servei

9.1. Coordinació de gestió del servei

La coordinació tindrà per finalitat fer el seguiment del servei avaluant el grau d'acompliment dels objectius, resoldre les possibles incidències en relació al desenvolupament del contracte i, informar i traslladar a l'empresa adjudicatària les consideracions, instruccions, protocols i procediments del Consell Comarcal tot





assegurant la seva aplicació efectiva en l'organització i en la prestació dels serveis.

L'empresa adjudicatària designarà un/a representant que serà el responsable davant el Consell Comarcal.

El Consell Comarcal designarà la persona responsable, encarregada de la coordinació de la gestió per al bon funcionament del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment. La coordinació es realitzarà, com a mínim dos cops a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries.

L'empresa adjudicatària destinarà per a les tasques de coordinació de la gestió del servei al Pallars Sobirà els/les professionals necessaris/es per a garantir-ne el bon funcionament. Com a mínim l'estructura de gestió al Pallars Sobirà comptarà amb un/a professional a mitja jornada, que prestarà els seus serveis a l'oficina de l'empresa adjudicatària a la comarca, per a facilitar-ne la gestió.

Els/les coordinadors/es de gestió realitzaran tasques de suport als/les coordinadors/es tècnics/es i les seves funcions seran:

- La realització dels quadrants de seguiment i incidències del personal d'atenció directa.
- Comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries.
- La previsió de suplències a efectuar del personal d'atenció directa.
- La comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa (treballadors/es familiars, auxiliars d'ajuda a domicili, tècnics/es d'atenció socio sanitària, auxiliars de neteja, etc.) al Consell Comarcal, a les persones beneficiàries del servei i als coordinadors/es tècnics/es.
- La introducció de dades al programa informàtic comarcal: altes, baixes, modificacions i incidències.
- La recollida de dades per a la facturació.
- L'anàlisi de la productivitat i altres funcions similars.

Les competències tècniques i actitudinals que hauran de tenir els/les coordinadors/es de gestió seran:

- Domini de les funcions i tasques generals de caràcter administratiu.
- Amplis coneixements d'informàtica a nivell de persona usuària.
- Capacitat per treballar en equip.
- Capacitat d'analitzar i planificar el treball.
- Capacitat d'interlocució amb les persones beneficiàries del servei.

9.2. Coordinació tècnica del servei

L'empresa adjudicatària destinarà, per a les tasques de coordinació tècnica del servei al Pallars Sobirà, els/les professionals necessaris/es per a garantir-ne el bon





funcionament. Com a mínim l'estructura tècnica del servei al Pallars Sobirà comptarà amb un professional amb titulació de treballador/a social i/o en ciències de la salut, a mitja jornada.

L'empresa adjudicatària es coordinarà mensualment amb la referent del SAD del Consell Comarcal, per revisar les demandes, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències.

En els casos en què la complexitat ho justifiqui es convocarà una reunió de coordinació extraordinària; sempre que el cas ho requereixi, hi participarà el/la professional dels serveis socials bàsics de referència del cas. També podran ser convocats/des a les reunions de seguiment professionals d'altres serveis que intervinguin en el cas, així com professionals que realitzen l'atenció directa del servei.

Les funcions dels coordinadors/es tècnics/es seran les següents:

- Participar en el seguiment tècnic mensual del servei.
- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de la persona usuària.
- Coordinar-se amb la referent del SAD comarcal, i/o amb les professionals dels serveis socials bàsics referents del cas.
- Fer les visites domiciliàries de seguiment de cas.
- Revisar el compliment de protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Realitzar reunions de seguiment amb l'equip de professionals de l'atenció domiciliària que presten els serveis als domicilis, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà i proposar, si fos necessari, una revaloració dels casos als/les professionals de referència dels serveis socials bàsics en base a la informació recollida en aplicació dels procediments establerts.
- Mantenir actualitzats els registres d'altres, baixes, modificacions i incidències que afectin els serveis per tal d'informar adequadament al Consell Comarcal.
- Alertar al referent del SAD comarcal sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols i en els terminis fixats pel Consell Comarcal.
- Mantenir constantment informats els/les responsables comarcals de la marxa del servei, assumint les directrius que el Consell Comarcal dicti a l'empresa adjudicatària en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.
- Detectar les necessitats formatives i de suport dels/les professionals d'atenció directa.
- Altres que es puguin assignar per necessitat del servei.

L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a que es realitzi anualment





almenys un curs de formació per a tots els/les coordinadors/es (tècnics i de gestió) que faciliti l'acompliment del seu treball.

10. SISTEMA D'INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar una aplicació informàtica, designada pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà, per a la comunicació permanent i la coordinació entre els serveis socials bàsics i l'empresa, sense detriment dels altres mitjans de coordinació establertes en aquest plec de clàusules.

L'aplicatiu consistirà en la implantació combinada d'un sistema de comunicació permanent amb el servei d'ajuda a domicili i un sistema de Business Intel·ligència. És un entorn global de gestió dels usuaris que reben el servei de SAD, que utilitza comunicacions per internet, basades en el Cloud Computing (núvol).

L'empresa dotarà totes els/es treballadores que realitzin la prestació del SAD efectiu a domicili dels mitjans tecnològics necessaris per garantir-ne el funcionament.

El/la professional referent del SAD dels serveis socials bàsics, genera una petició al sistema, que es rebuda i tramitada per l'empresa prestadora del servei, assignant el/la treballador/a familiar/auxiliar de la llar/etc. adequada, segons la tipologia del servei, amb els horaris corresponents.

Cada treballador/a familiar, dotada d'un terminal electrònic, amb l'aplicació corresponent, informarà de les tasques que va realitzant al domicili i/o amb la usuària, i de les incidències en cas de produir-se.

S'entén que, aquesta immediatesa en la tramesa d'informació, es realitzarà sempre des del mateix domicili de la persona usuària sempre i quan la cobertura mòbil ho permeti. En cas contrari, o que el/la treballador/a familiar no disposi dels mitjans tecnològics necessaris, es realitzarà diàriament, abans de finalitzar la jornada laboral de la TF, mitjançant connexió d'internet en PC.

Els serveis socials bàsics utilitzaran l'aplicatiu per:

- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa adjudicatària de la prestació, que contindrà les dades personals i complementàries de la persona usuària, persones de contacte, objectius, hores de servei i franja horària, i tasques a realitzar.
- Recepció de la confirmació d'inici del servei.
- Seguiment dels serveis
- Comunicar les baixes, modificacions i les incidències dels serveis

L'empresa adjudicatària utilitzarà l'aplicatiu per:





- Recepció de la comanda (altes) i proposta del/la treballador/a familiar i horaris d'atenció.
- Comunicar les baixes, modificacions i les incidències dels serveis.
- Comunicar les incidències relatives al personal d'atenció directa, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- Facilitar la informació sobre el seguiment dels casos segons els protocols.
- L'inici i final del servei diari al domicili.
- Tasques realitzades i no realitzades.
- Les incidències que afecten el servei.
- Les contingències que afecten la persona usuària, el domicili i/o l'entorn.
- El formulari de seguiment: detecció de manca d'autonomia.
- La realització dels quadrants de seguiment i incidències del personal d'atenció directa.
- El registre de les hores efectivament realitzades al domicili.
- I les altres millores que s'introdueixin a l'aplicatiu.

11. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei comarcal.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària com a base de la prestació del servei, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona i mantenint inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions amb una actitud de respecte i discreció de conformitat amb el que s'estableixi al codi deontològic professional i al conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària vigent

El personal prestador del servei a domicili, portarà en el seu uniforme i en lloc visible el distintiu de l'empresa adjudicatària i la identificació del Consell Comarcal que aquest determini.

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

Els/les professionals socials dels serveis socials bàsics hauran d'informar les persones usuàries de les característiques del servei, així com de les funcions del professional de referència pel que fa al seguiment i evolució del cas, a consultes relatives a modificacions de la seva situació personal, o a incidències en la prestació del servei.

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el contracte assistencial amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei. El document contracte assistencial de prestació del SAD haurà d'estar signat pel/la representant legal del Consell Comarcal o persona en qui delegui, el/la professional social referent del cas, el representant de l'empresa adjudicatària i la persona





usuària que accepta els serveis. A la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin presents totes les parts. L'esmentat document inclourà, entre d'altres, les dades identificatives de la persona usuària, de l'empresa prestadora del servei, les tasques, horaris i terminis de prestació del servei, les hores assignades, el seu cost i el copagament de la persona beneficiària, si és el cas.

L'empresa adjudicatària ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que s'hagin fixat en el contracte assistencial.

L'empresa adjudicatària no podrà suspendre o resoldre el contracte assistencial de prestació de serveis, ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/ària sense autorització del serveis socials bàsics del Consell Comarcal.

Les persones usuàries contribuiran al finançament del SAD, segons el sistema de copagament establert.

Les despeses dels desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària o per gestions del seu interès aprovades en el pla d'atenció social, aniran a càrrec d'aquesta.

12. PERSONAL

A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que prestin els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament als serveis socials bàsics, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral dels/les treballadors/es s'ajusta a dret i a les titulacions exigides en aquest contracte. L'empresa adjudicatària presentarà al Consell Comarcal del Pallars Sobirà, amb periodicitat mensual, els documents de cotització de la Seguretat Social.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del SAD d'atenció a la persona haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatría o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis (neteja) hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis. En cas que la totalitat de la plantilla no disposi de l'acreditació professional suficient, s'haurà d'acreditar l'experiència professional en la seva categoria i l'empresa adjudicatària





haurà de presentar una planificació que detalli els objectius i actuacions previstes per a facilitar als/les treballadors/es l'accés a aquesta acreditació.

Els/les coordinadors/es tècnics de l'empresa que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis a les persones usuàries hauran de disposar de titulació de treballador/a social o titulació en ciències de la salut o socials. Els/les coordinadors/es de gestió hauran de disposar de la titulació de batxillerat o formació professional, o equivalent.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de les empreses adjudicatàries, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació del servei per part de les empreses adjudicatàries. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es podran facturar. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al/la professional substitut/a les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla d'atenció social establert. L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, al referent del SAD comarcal i a la persona usuària afectada per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal i programades per l'empresa adjudicatària.

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment al Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts. L'empresa adjudicatària atendrà els suggeriments del Consell Comarcal per tal d'adaptar millor la formació i el reciclatge del personal al perfil de les persones ateses.

El personal que presti el servei haurà de disposar de les següents habilitats:

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat.
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els codis deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
- Capacitat de negociar.





- Capacitat de fer propostes.
- Actituds positives i proactives.

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar el seu personal d'atenció directa a la persona usuària de roba de treball adequada, segons disposi el seu conveni col·lectiu, i amb la corresponent targeta identificativa, amb nom i cognoms del professional o de la professional i amb el logotip de l'empresa adjudicatària i el del Consell Comarcal. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui necessari i de conformitat amb els protocols de prevenció de riscos laborals i de prevenció de malalties.

L'empresa adjudicatària destinarà, prioritàriament, un mateix professional per a la realització de les actuacions preventives de totes les persones usuàries del SAD Seguiment.

13. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment al responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

En tot cas, l'afectació d'una vaga al funcionament del servei s'haurà de sotmetre al règim de serveis mínims que, unilateralment, dictarà el Consell Comarcal del Pallars Sobirà. Per fer-ho, es garantiran la totalitat dels serveis que donin cobertura a necessitats personal bàsiques com la higiene personal, la cura i el manteniment de condicions bàsiques de vida.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. La persona responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària per a la seva deducció en la factura.

14. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària de forma mensual i amb la presentació de la factura del mes anterior presentarà un informe de l'activitat on constaran com a mínim els indicadors següents:

- Nombre de persones usuàries ateses i població/municipi.
- Nombre d'hores de servei pactades i d'hores efectivament realitzades, per persona usuària.
- Nombre per tipologia de serveis.
- Nombre d'absències per usuari/ària i motius.
- Nombre de serveis iniciats.





- Nombre de visites de presentació de serveis.
- Temps d'inici dels serveis.
- Nombre de modificacions del servei i motius.
- Nombre de baixes del servei i motius.
- Nombre de queixes per parts de les persones usuàries, incidències i resolució.
- Nombre de queixes per part dels treballadors d'atenció directa, incidències i resolució.
- Nombre de visites periòdiques de seguiment per part de la coordinació tècnica i de la persona usuària.
- Visites urgents i no programades.

Mensualment l'empresa trametrà els TC2 i els justificants del pagament de les quotes de la seguretat social i les nòmines.

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei que contindrà com a mínim:

- Hores de formació realitzades del personal durant el període i adequació als requeriments tècnics dels casos derivats.
- Informes de seguiment i avaluació de les persones usuàries.
- Informes de coordinació i avaluacions del personal d'atenció directa.
- Propostes de millora: proposades i/o realitzades.

L'empresa adjudicatària presentarà abans 30 de gener de l'any següent una memòria anual de l'activitat i que recollirà com a mínim tota la informació aportada amb anterioritat i totes les propostes de millora del servei. Es presentarà en format electrònic.

Grau de satisfacció de les persones usuàries. Cada any es recollirà mitjançant un qüestionari de satisfacció, com a mínim a un 20 % de les persones beneficiàries. Aquest qüestionari es realitzarà sobre paràmetres relacionats amb els diferents aspectes tècnics i de prestació del servei, sobre una escala tancada de 5 trams graduals que van del molt satisfactori (5 punts) a molt insatisfactòria (1 punt). La mitjana de les puntuacions atorgades determinarà el grau de satisfacció.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats, sol·licitada pel Consell Comarcal.

15. PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions que s'estableix d'acord amb l'article 6.1 a) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament General de Protecció





de Dades) i la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones. Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant el Consell Comarcal exempt d'aquesta.

Sota cap circumstància, l'empresa adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altre mitjà audiovisual) de la persona usuària que les aportades pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà.

La persona usuària serà informada tant pels serveis socials bàsics com per l'empresa adjudicatària que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis comarcals.

L'adjudicatari/ària del contracte i el seu personal s'obliguen a guardar estricte secret, absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer amb ocasió del compliment del contracte, i a utilitzar-les amb la única finalitat de prestar els serveis encarregats.

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

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques i/o privades, com amb els mitjans de comunicació, correspon al Consell Comarcal. El seu incompliment donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin derivar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon al Consell Comarcal la titularitat de la documentació, escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, 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/a individual o col·lectiu, públic o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat comarcal del servei. Els serveis comarcals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària. Igualment, s'especificarà que l'empresa adjudicatària realitza la gestió tècnica del projecte.

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pel Consell Comarcal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.





17. PREUS PÚBLICS

El Consell Comarcal del Pallars Sobirà té aprovat un preu públic per la prestació del SAD, el qual té caràcter d'ingrés comarcal de conformitat amb l'establert amb la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació. El Consell Comarcal del Pallars Sobirà gestiona el cobrament dels mateixos i l'adjudicatari no participa de la seva recaptació.

18. SANCIONS

Les sancions per incidències lleus, greus i molt greus, s'imposaran en virtut d'un expedient instruït a l'efecte, que incoarà la Presidència a proposta de la direcció dels Serveis Socials del Consell Comarcal del Pallars Sobirà per pròpia iniciativa o per denúncies rebudes de la ciutadania, o dels ajuntaments, un cop comprovades per l'esmentat servei. En tot cas es donarà audiència a l'adjudicatari en un termini de 10 dies.

Tipificació d'incidències:

Incidències lleus:

- Manca de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (inferior a quinze minuts) sense causa justificada.
- No comunicar al Consell Comarcal i a la persona usuària, els canvis de personal d'atenció directa en els períodes de compliment de la prestació del servei.
- No anar correctament uniformat i identificat el personal d'atenció directa.
- Tindran la condició d'incompliments lleus, tots aquells no previstos en els apartats anteriors i que afectin d'alguna forma les condicions previstes en aquest plec i en el pla d'atenció social de la persona usuària.

Incidències greus:

- Manca de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (superior a quinze minuts) sense causa justificada.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les hores previstes i/o les tasques).
- La reincidència de tres o més incidències lleus en un mateix servei en el transcurs de sis mesos de la prestació del servei.





- Incompliment de les directrius tècniques de treball contingudes en el present plec de condicions i aquelles que se'n derivin dels acords adoptats en les comissions de seguiment.
- Existir errors reiterats en la facturació: incidències no contemplades, facturació de casos de baixa, facturació de serveis no realitzats, entre d'altres de la mateixa índole que es puguin detectar.

Incidències molt greus:

- La no realització del servei sense justificació i sense un preavís almenys de 4 hores, tant a la persona beneficiària com als serveis socials bàsics del Consell Comarcal.
- La realització del servei per part del personal d'atenció directa amb l'acompanyament d'un familiar, d'un amic o altres persones alienes a l'usuari/ària sense el consentiment de l'usuari/ària i sense avís a l'adjudicatari/ària.
- L'abús en la situació de dependència o debilitat de les persones usuàries ateses per treure'n algun profit.
- La manipulació de la persona usuària en conflictes propis de les persones treballadores o de l'empresa adjudicatària.
- La reincidència de tres o més incidències greus en un mateix servei en el transcurs de sis mesos de la prestació del servei.
- No estar al corrent del pagament de les quotes de les pòlisses d'assegurança previstes en el present plec o d'altres que puguin ser sol·licitades per l'òrgan de contractació.
- Seran tipificades com a faltes molt greus totes aquelles que siguin obligacions del present plec i no es compleixin.
- L'existència d'errors reiteratius en les facturacions.

Sancions a aplicar:

- Incidències molt greus: S'aplicarà una sanció de fins a un 20% de la facturació del mes en curs.
- Incidències greus: S'aplicarà una sanció de fins a un 10% de la facturació del mes en curs.





- Incidències lleus: S'aplicarà una sanció de fins a un 5% de la facturació del mes en curs.

Les sancions o penalitzacions hauran de guardar la necessària proporcionalitat amb la gravetat dels fets constitutius de la infracció.

19. MESURES EN SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA SANITÀRIA

L'empresa adjudicatària ha de generar un entorn de seguretat a les persones ateses i al conjunt de professionals davant possibles situacions d'emergència sanitària. En tot moment se seguiran les mesures de prevenció i protecció que dictin les autoritats sanitàries i les recomanacions del Departament de Drets Socials i Inclusió i/o el Consell Comarcal del Pallars Sobirà.

20. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.

Pel que fa al traspàs i finalització del servei amb l'anterior empresa contractista i el traspàs amb l'empresa entrant una vegada finalitzat aquest contracte, s'estarà al dispostat en aquest plec i en el de clàusules administratives particulars.

Durant el traspàs el contractista resta obligat a garantir en tot moment la continuïtat de la prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec i sense cap perjudici en l'atenció de les persones usuàries. És per això que en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei a una altra empresa, l'actual adjudicatària que finalitzi la prestació estarà obligada a:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant en el termini dels deu dies previs a l'inici de la nova prestació, sense reclamar cap cost addicional.
- Informar telefònicament a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa i si és el cas, proporcionar-les-hi, el telèfon de contacte de la nova empresa adjudicatària.
- Garantir la cobertura del servei a les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.
- Retornar al Consell Comarcal del Pallars Sobirà totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi, així com qualsevol altre suport o document en què figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir el procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzi el traspàs i executar la destrucció un cop s'autoritzi pel Consell Comarcal.





- Facilitar al Consell Comarcal del Pallars Sobirà i a l'empresa que resulti adjudicatària del nou contracte les dades relatives al personal que, en el seu cas, se subrogui.

Les empreses adjudicatàries, entrant i sortint, hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant els 10 dies previs a la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

L'empresa sortint restarà obligada a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat del servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

21. SUBROGACIÓ DE PERSONAL

El personal a subrogar per l'empresa adjudicatària és el que actualment està prestant el servei, les dades del qual són les següents:

Inici contracte	Categoria	Codi contracte	Tipus
11/11/2008	Treballador/a Familiar	200	Indefinit temps parcial
04/03/2010	Treballador/a Familiar	100	Indefinit temps complert
01/04/2017	Treballador/a Familiar	100	Indefinit temps complert
01/10/2018	Treballador/a Familiar	100	Indefinit temps complert
02/05/2019	Treballador/a Familiar	200	Indefinit temps parcial
04/11/2024	coordinadora tècnica i gesti	100	Indefinit temps complert
16/09/2025	Treballador/a Familiar	200	Indefinit temps parcial
01/10/2025	Treballador/a Familiar	200	Indefinit temps parcial
27/10/2025	Treballador/a Familiar	200	Indefinit temps parcial
19/01/2026	Treballador/a Familiar	100	Indefinit temps complert
06/07/2026	Treballador/a Familiar	200	Indefinit temps parcial

Adriana Vidal Babot
Directora Serveis Socials

Document signat electrònicament





DILIGÈNCIA

Per fer consta que atès el que disposen els apartats 1 i 2 de l'article 44 de la LCSP, els Plecs poden ser objecte de recurs especial en matèria de contractació. No procedint, però, la interposició de recursos administratius ordinaris de conformitat amb el que disposa l'apartat 5 del mateix precepte legal.

Bernat Fernandez Luzón
Secretari-interventor

