



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI EN DIVERSOS MUNICIPIS DEL VALLÈS ORIENTAL

ÍNDEX

CAPÍTOL I. SERVEIS I OBJECTE DEL CONTRACTE	3
Clàusula 1. Definició, objectius i tipus de prestacions del servei d'ajuda a domicili.....	3
Clàusula 2. Definició i tasques del servei bàsic d'ajuda a domicili	4
Clàusula 3. Definició dels serveis complementaris.....	10
Clàusula 4. Objecte.....	12
CAPÍTOL II. PERSONES USUÀRIES I HORARIS DEL SERVEI	13
Clàusula 5. Persones usuàries	13
Clàusula 6. Relacions amb les persones usuàries	13
Clàusula 7. Horari del servei	15
CAPÍTOL III. RELACIONS AMB EL CONTRACTISTA	16
Clàusula 8. Obligacions del contractista	16
Clàusula 9. Obligacions fiscals, laborals i socials.....	20
Clàusula 10. Obligacions del Consell Comarcal	20
CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI.....	20
Clàusula 11. Gestió del servei	20
Clàusula 12. Organització del servei	21
Clàusula 13. Responsable del seguiment del contracte.....	26
Clàusula 14. Coordinació de la gestió	27
Clàusula 15. Coordinació tècnica	29
Clàusula 16. Coordinació i intercanvi d'informació entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal per al seguiment del contracte.	33
Clàusula 17. Qualitat del servei	34
Clàusula 18. Sistema d'informació i de gestió informatitzada	35
CAPÍTOL V. PERSONAL.....	38
Clàusula 19. Personal	38



Clàusula 20. Perfil professional i titulacions exigides	41
Clàusula 21. Uniforme.....	42
CAPÍTOL VI. SEGUIMENT	42
Clàusula 22. Seguiment i avaluació del servei	42
Clàusula 23. Custòdia de claus	44
Annex 1 Quadre de distribució d'hores estimades.....	45



CAPÍTOL I. SERVEIS I OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 1. Definició, objectius i tipus de prestacions del servei d'ajuda a domicili

1. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei d'ajuda a domicili allò que preveu l'article 3.1 del Reglament del servei públic d'ajuda a domicili, en endavant el REGLAMENT, aprovat pel Ple del Consell Comarcal del Vallès Oriental de 13 d'abril de 2011, el qual ha estat publicat sense errors en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el 27 de juliol de 2011, i les corresponents modificacions d'aquest, aprovades pel Ple de 13 de febrer de 2013, pel Ple de 18 de febrer de 2015 i pel Ple de 24 de juliol de 2024.

El REGLAMENT és adjuntat al Plec de clàusules administratives particulars com a annex, el qual és d'obligat compliment i forma part del contracte a tots els efectes.

2. Els objectius del servei d'ajuda a domicili són aquells que preveu l'article 5 del REGLAMENT. Així mateix, també són objectius d'aquest servei els següents:
 - a) Atendre les mancances d'autonomia personal cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.
 - b) Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstiques, socials i tècniques, suficients per a proporcionar a les persones usuàries la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social, amb la millor qualitat de vida i autonomia, durant el major temps possible.
 - c) Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
 - d) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
 - e) Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de 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 ells.
 - f) Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

3. Tipus de prestacions

El servei d'ajuda a domicili s'estructura de la forma següent: servei bàsic i serveis complementaris. S'inclouen les prestacions següents:

- a) Servei bàsic d'ajuda a domicili:



1. Servei de cura de la persona i de la llar
2. Servei de neteja de la llar

b) Serveis complementaris d'ajuda a domicili:

1. Servei de bany adaptat
2. Servei de bugaderia externa
3. Servei d'àpats a domicili

Clàusula 2. Definició i tasques del servei bàsic d'ajuda a domicili

1. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei bàsic d'ajuda a domicili allò que preveu l'article 4.1 del REGLAMENT. El servei bàsic d'ajuda a domicili comprèn el servei de cura de la persona i de la llar i/o el servei de neteja de la llar.
2. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei de cura de la persona i de la llar allò establert a l'article 4.1.2 del REGLAMENT.

Les tasques a realitzar s'establiran en funció dels objectius específics a assolir i de les necessitats de les persones beneficiàries. A més de les activitats i tasques que preveu el REGLAMENT, formen part també d'aquest servei les següents:

2.1. Tasques assistencials

- Cura personal:
 - Rentat corporal complet, en bany o dutxa.
 - Rentat de parts corporals: cap, ajuda al bany o dutxa/ ajuda per accedir al bany o dutxa.
 - Suport per pentinar-se, rentar-se les dents, afaitar-se (només amb afaitadora elèctrica), aplicació de cremes, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal i la cura personal.
 - Suport en el canvi de roba (vestir-se i desvestir-se) i de bolquer.
- Alimentació:
 - Cura i control de l'alimentació de la persona. Organització dels àpats.
 - Preparació i cuinat dels aliments.
 - Ajut a la ingestió d'aliments, si és necessari.
- Cura de la llar:



- Fer el llit, canvi de llençols, vànoves i sempre que sigui necessari neteja i ordenació de l'aixovar bàsic de la llar.
- Cura de la roba: rentat i ordre de la roba. El repàs i planxat de la roba es limitarà a les peces imprescindibles de vestit de la persona.
- Mobilitzacions dins de la llar:
 - Mobilització dins 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 l'usuari 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 les requereix.
- Suport a la salut i control de la medicació:
 - Control de la medicació prescrita.
 - Ajuda a l'administració per part de la persona usuària de la medicació d'acord amb la pauta establerta pel sistema de salut.
 - El suport a la presa de la medicació, pel que fa a la seva administració, serà valorada a criteri dels serveis socials i en casos en què la persona beneficiària no pugui realitzar aquesta tasca per causes de mobilitat i/o discapacitat motriu que li impedeix prendre's la medicació.
 - Supervisió de l'administració per part de la persona usuària de la medicació en forma d'injectable.
 - Ajuda a l'administració de medicació per via tòpica, òtica o oftàlmica, si la persona no pot fer-ho per si sola i no hi ha cap familiar que ho pugui realitzar.
 - Suport en el control del nivell de glicèmia, sense que impliqui l'acció de punció.
 - Presa de constants bàsiques (tensió arterial, temperatura).
 - Suport al canvi de la bossa de colostomia i/o la d'urostomia.
 - Ajuda en les petites cures segons les prescripcions mèdiques, excepte quan sigui exigible el títol sanitari.
 - Estimulació cognitiva preventiva.
 - Tasques rehabilitadores o estimulació funcional.
- Suport a la socialització o altres activitats
 - Acompanyament fora del domicili per evitar situacions de soledat i aïllament, donant suport en les relacions amb la família, amics i veïns.



- Acompanyament dels menors fora del domicili amb presència dels progenitors. En cas que sigui sense la presència dels progenitors cal l'autorització d'aquests o dels tutors legals en el pla de treball.
- Acompanyament i suport en la realització de petites gestions i tràmits.
- Activitats d'oci al domicili.
- Acompanyament i suport per fer petites compres.
- Recollida de medicació a la farmàcia.
- Suport a la dinàmica familiar:
 - Suport a la persona cuidadora en les tasques de cura de la persona beneficiària.
 - Observació de la dinàmica familiar.
- Suport en el manteniment de les 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.
- Qualsevol altra tasca que fomenti el desenvolupament i autonomia personal o que el Consell Comarcal valori necessària i quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social inclòs al contracte signat amb l'usuari.
- Totes les tasques recollides en aquest punt es realitzaran tenint en compte els gustos i les preferències de la persona beneficiària en la mesura del possible.

2.2. 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 d'infants, persones grans i/o persones amb dependència:



- Assessorament i ajuda en l'aprenentatge d'hàbits per a la cura personal, la cura de la llar i l'organització domèstica en relació a l'atenció d'aquestes persones.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Tasques educatives amb el/la cuidador/a familiar, per ajudar-la a millorar la seva capacitat de cura.
- Nutrició i alimentació:
 - Donar suport i ajudar en el compliment de les indicacions del sistema sanitari per a una nutrició correcta i el manteniment d'hàbits saludables.
- Cura de la pròpia salut:
 - Donar suport en el seguiment de pautes d'observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Acompanyament socioeducatiu:
 - Donar suport al procés d'adquisició d'habilitats socials i educatives de les persones, tant directament com mitjançant el suport a les persones que han d'assumir tasques educatives respecte d'altres.
 - Donar pautes educatives parentals.
- Autosuficiència en la gestió de la llar:
 - Ajuda per a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, dispositius mòbils.
 - Suport en l'ús adient d'estris i productes per a la neteja i l'ordre.
- 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 alenir la seva dependència.

2.3. Tasques preventives i de detecció

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



- Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats tant individuals com del seu entorn amb l'objectiu d'identificar situacions que requereixin la modificació o adaptació del servei que s'està prestant.
- Detecció de situacions de risc amb l'objectiu d'identificar situacions que puguin posar en risc l'estabilitat i la integritat de la persona i/o família. Alguns aspectes a identificar:
 - Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació...)
 - Canvis en les capacitats de la persona: desorientació, oblit i mal ús de subministraments o d'aparells, control de la medicació, cura i autocura, atenció i organització a la llar, situacions de crisi (canvi sobtat i que afecta a l'autonomia).
 - Estat de l'habitatge: instal·lacions en mal estat o deteriorament de les condicions de l'habitatge.
 - Assistència a serveis d'atenció diversos: absentisme escolar, visites i gestions als sistemes de salut, justícia, treball, etc.
 - Relacions familiars i/o socials: relacions conflictives i/o violència en el nucli familiar o de convivència, indicis de maltractaments, aïllament social.

La detecció de situacions de risc o de canvis en la situació de la persona i el seu entorn hauran de quedar registrades en l'expedient personal i comunicades als professionals de referència dels Equips Bàsics d'Atenció Social.

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

El servei de cura es podrà prestar en grup, amb la unitat de convivència o amb altres persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili, en aquelles situacions en què, prèvia valoració de la idoneïtat i acord amb les parts implicades, sigui motivat i adequat per aconseguir els objectius establerts en el pla d'atenció individual. Per cada hora de servei grupal, es facturarà una hora de servei.

En els serveis grupals on hi hagi més d'una unitat de convivència, el contractista haurà de complir amb l'establert als punts a), b) i c) de la Clàusula 22 d'aquest Plec per a cada unitat de convivència i dur a terme les tasques de gestió i coordinació per cadascuna de les unitats de convivència. Per aquest motiu, en aquests casos el servei tindrà un increment del 25% sobre el preu hora del servei de cura de la treballadora familiar adjudicat en el contracte.

3. Als efectes d'aquest contracte s'entén com a servei de neteja de la llar allò que preveu l'article 4.1.3 del REGLAMENT. També forma part del servei de neteja de la llar



d'acord amb l'article 4.2 del REGLAMENT qualsevol activitat o tasca que es valori necessària i que quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social inclòs al contracte signat amb la persona beneficiària.

Formen part d'aquest servei, també, les activitats següents:

- Rentat i cura de la roba en el domicili: inclou el canvi de la roba de llit, posar la rentadora, estendre, rentar cortines i altres, entre altres.
- Neteja de la llar: inclou escombrar, fregar, netejar finestres i vidres, treure la pols, netejar armaris tant per dins com per fora, netejar fogons, forn i frigorífic, netejar rajoles i marbres, entre d'altres.
- Neteja de persianes exteriors, sempre que no suposi un risc per a la persona atesa, per exemple, l'alçada.
- Neteja de patis, balcons, terrasses i escales no comunitàries, entre d'altres, sempre que quedi recollit en el corresponent pla d'atenció.
- Retirada de les escombraries domèstiques de la persona usuària, en cas de persones que visquin soles i amb mobilitat reduïda.
- Suport a la llar: tasques de petit manteniment com ara, canvi de bombetes, canvi de piles dels aparells domèstics o canvi de les bosses d'aspiradores domèstiques.

En aquells casos en què, per la complexitat del cas o per les circumstàncies de la situació, facin imprescindible prestar alguna de les tasques previstes en aquest plec amb alguna petita modificació, es posarà en comú en coordinació de tots els agents implicats per trobar i gestionar la millor solució amb l'objectiu de cobrir la necessitat de la persona beneficiària.

4. Franges horàries segons les tasques prescrites.

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 incloguin activitats concretes que no poden ser realitzades en moments diferents als que s'especifiquen:

Les franges horàries són les següents:

- Llevar del llit i/o higiene: es farà entre les 7:00 i les 10:30 hores.
- Enllitar: es farà entre les 20:00 i les 22:00 hores.
- Donar de menjar: es farà entre les 13:00 i les 15:00 hores.
- Donar de sopar: es farà entre les 19:00 i les 22:00 hores.



- Suport a les tasques quotidianes d'higiene i preparació per assistir a serveis d'atenció diürna i/o centres escolars o formatius abans de l'horari d'inici de l'activitat i/o recollida pel transport o temps de trasllat. Les activitats es podran realitzar fora de les franges previstes única i exclusivament per voluntat expressa de la persona usuària i amb prèvia comunicació a l'EBAS corresponent, sempre i quan quedi constància en el contracte assistencial i quan no alteri la modalitat d'horari segons la Clàusula 7.

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 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i el desenvolupament normatiu corresponent.

Són actuacions excloses del servei d'ajuda a domicili:

- L'atenció directa a altres membres de la família convivents en el mateix domicili que no es considerin persones destinatàries del servei i que no constin com a persones beneficiàries del SAD en el pla de treball o Pla d'atenció social individual.
- Les actuacions de caràcter sanitari que requereixin una habilitació sanitària del personal que les realitza, com ara, l'administració de medicació per via parenteral o tall d'ungles amb tisores, llevat que el servei inclogui perfils professionals d'aquest àmbit.
- La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).
- Neteja d'escaleres i espais comuns (en el cas de que la persona visqui en una comunitat de propietaris).

Clàusula 3. Definició dels serveis complementaris

Als efectes d'aquest contracte s'entén com a serveis complementaris allò que preveu l'article 4.3 del REGLAMENT. Els serveis complementaris que formen part d'aquest contracte són els següents:

- a) Servei de bany adaptat:



Servei adreçat a garantir el correcte manteniment de la higiene de les persones usuàries que, per la seva situació social i sanitària, requereixen d'un bany adaptat fora del domicili per portar a terme la seva higiene. Aquest servei inclou les tasques següents:

- Acompanyament de l'usuari des del domicili al lloc on es realitza el bany adaptat.
- Realització o suport al bany.
- Acompanyament de l'usuari des del lloc on es realitza el bany adaptat fins al domicili.
- Qualsevol altra tasca que el Consell Comarcal valori necessària i quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social inclòs al contracte signat amb l'usuari.

Pel municipi de la Llagosta el servei es porta a terme al Casal de la gent gran de l'Ajuntament de la Llagosta.

b) Servei de bugaderia externa:

Servei adreçat principalment a les persones usuàries que tinguin manca d'una rentadora a la seva llar o que, si la tenen, es trobin impossibilitades d'utilitzar-la, amb l'objectiu de garantir les condicions mínimes d'higiene d'aquestes persones usuàries.

Aquest servei inclou les tasques següents:

- Recollida de la roba al domicili de la persona usuària.
- Rentat i assecat de la roba.
- Retorn de la roba al domicili de l'usuari un cop rentada.
- Qualsevol altra tasca que el Consell Comarcal valori necessària i quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social inclòs al contracte signat amb l'usuari.

El contractista no ha d'assumir el cost del rentat i bugaderia, sí el cost de la treballadora en dur a terme la tasca de rentar i assecar la roba en el lloc assignat.

Pel municipi de la Llagosta, el servei es porta a terme al Casal de la gent gran de l'Ajuntament de la Llagosta.

c) Servei d'àpats a domicili:

Servei que comprèn el lliurament al domicili de les persones usuàries d'àpats equilibrats i saludables en condicions adequades de qualitat i higiene.

Aquest servei inclou les tasques següents:

- Recollida de l'àpat al lloc que s'estableixi.
- Manipular l'àpat, des de la seva recollida fins a la seva entrega, aplicant la normativa vigent.
- Entrega de l'àpat al domicili de la persona usuària.
- Recollida dels estris del dia anterior i retorn d'aquests al lloc que s'estableixi.



- Qualsevol altra tasca que el Consell Comarcal valori necessària i quedi recollida en el corresponent pla d'atenció social i inclòs al contracte signat amb l'usuari.

Pel municipi de la Llagosta, el servei es porta a terme al Casal de la gent gran de l'Ajuntament de la Llagosta.

Clàusula 4. Objecte

1. L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'ajuda a domicili en diversos municipis de la comarca del Vallès Oriental.

El servei d'ajuda a domicili objecte del contracte comprèn la prestació dels serveis bàsics i complementaris que es detallen a continuació i en la definició que preveuen les clàusules 1, 2 i 3 d'aquest Plec:

1. Servei de cura de la persona i de la llar
2. Servei de neteja de la llar
3. Servei de bany adaptat
4. Servei de bugaderia externa
5. Servei d'àpats a domicili

Ensems, és objecte del contracte el desenvolupament i la innovació dels models i les formes d'intervenció social i de cura a les persones beneficiàries per fer efectiva llurs autonomia i independència, de present i de futur, en el seu domicili i el seu entorn vital, usant els recursos que l'estat de la tècnica i de la tecnologia ofereix i centrant els serveis en la cura a la persona amb un enfocament multidisciplinari i posant al centre la persona.

2. L'objecte del contracte es divideix en set lots d'acord amb el detall següent:

Lot 1: comprèn els municipis de Santa Maria de Martorelles, Vallromanes i Vilanova del Vallès.

Lot 2: comprèn els municipis de Campins, Fogars de Monclús, Gualba, Montseny, Sant Esteve de Palautordera i Vallgorguina.

Lot 3: comprèn el municipi de Sant Celoni.

Lot 4: comprèn els municipis de Cànoves i Samalús, Sant Pere de Vilamajor i Sant Antoni de Vilamajor.

Lot 5: comprèn els municipis de Martorelles, la Llagosta, Parets del Vallès i Sant Fost de Campsentelles.

Lot 6: comprèn els municipis de Canovelles, Les Franqueses del Vallès i Lliçà d'Amunt.



Lot 7: comprèn els municipis de l'Ametlla del Vallès, Figaró-Montmany, la Garriga i Tagamanent.

Nogensmenys, el nombre de municipis que configuren l'àmbit territorial de cada lot pot variar en funció de les adhesions o les renunciacions d'ajuntaments a la prestació d'aquest servei per part del Consell Comarcal del Vallès Oriental, en endavant el Consell Comarcal, en els termes previstos a la clàusula 25 del PCAP.

3. El quadre de distribució de les hores estimades de cada lot per a cadascun dels serveis és el que consta en l'annex 1 d'aquest Plec.

El temps de dedicació a la prestació directa del servei, equival als minuts concedits de prestació a la persona beneficiària, sense detracció del temps de desplaçament, de descans ni de qualsevol altre concepte.

Els serveis, en casos justificats pels serveis socials, podran ser inferiors d'una hora, segons el pla d'atenció social.

CAPÍTOL II. PERSONES USUÀRIES I HORARIS DEL SERVEI

Clàusula 5. Persones usuàries

Als efectes d'aquest contracte són persones usuàries del servei d'ajuda a domicili les persones beneficiàries del servei d'acord amb el procediment d'atorgament establert en el REGLAMENT. El contractista no pot negar-se a la prestació del servei reconegut pel Consell Comarcal.

Clàusula 6. Relacions amb les persones usuàries

1. D'acord amb l'article 13.9 del REGLAMENT i 14.10 del REGLAMENT per a poder iniciar la prestació del servei és imprescindible la signatura del contracte assistencial en els termes que preveuen aquests articles.

El contractista ha de gestionar la signatura de tres còpies del contracte assistencial esmentat, electrònicament o en paper, segons ho requereixi el Consell Comarcal, i aportar-les al Consell Comarcal en el termini màxim de 7 dies des de la seva signatura.

La gestió de la signatura dels contractes segueix el procés següent:

- El Consell Comarcal fa arribar telemàticament a la tauleta tàctil del contractista el contracte i l'addenda corresponents.
- La coordinadora tècnica gestiona la signatura del contracte i l'addenda al domicili de la persona beneficiària previ a l'inici de la prestació del servei o a la presentació inicial del servei establert a la clàusula 15.



- El contractista realitza la signatura digital mitjançant la plataforma de VIDsigner Centralized. Només en algun cas puntual que es considerés necessari es signarien les tres còpies del contracte i l'addenda en paper.
- En cas que la signatura sigui en paper, el contractista retorna al Consell Comarcal les tres còpies del contracte i l'addenda corresponents degudament signats per la persona beneficiària i el contractista. Un cop signades per part del Consell Comarcal, el contractista s'encarrega de lliurar a la persona beneficiària la seva còpia.
- El Consell Comarcal realitza la signatura digital mitjançant la plataforma de VIDsigner Centralized o signa les tres còpies del contracte en paper, només en algun cas puntual.
- Un cop signades telemàticament per part del Consell Comarcal, aquest farà arribar una còpia del contracte i/o addenda a la persona beneficiària.

El Consell Comarcal pot valorar i demanar al contractista qualsevol altra tasca que garanteixi la bona gestió dels contractes.

Quan el servei s'ha iniciat amb urgència sense signatura de contracte assistencial el dia de la presentació, el contractista haurà de gestionar la signatura amb la persona beneficiària i aportar-les al Consell Comarcal en el termini màxim de 14 dies des de la recepció del contracte assistencial per part de l'empresa.

2. El contractista ha d'afavorir una bona relació de les treballadores encarregades de la prestació dels serveis amb les persones beneficiàries.

En aquest sentit, el contractista ha de desenvolupar les seves funcions envers les persones usuàries del servei d'acord amb les regles de la bona fe i la diligència.

Entre d'altres qüestions el contractista ha de:

- Garantir la puntualitat de les treballadores d'atenció directa als domicilis i evitar que es produeixin abandonaments durant el desenvolupament del servei.
- Garantir el compliment dels horaris acordats i de les tasques encomanades.
- Garantir un tracte respectuós amb les persones usuàries.
- Garantir l'ús d'un llenguatge respectuós i inclusiu adequat a la identitat i expressió de gènere de la persona usuària, que inclogui el nom sentit per a persones trans.
- Garantir el respecte dels límits en les funcions i en la relació amb les persones usuàries, tot generant un clima de confiança.
- Garantir que la treballadora conegui i tingui en compte les característiques de les persones i dels serveis perquè es pugui dur a terme una atenció personalitzada.
- Garantir la privacitat de les persones usuàries del servei: l'adjudicatària i el personal que en depèn 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'ens local o entre el personal i l'adjudicatària.

L'adjudicatària i el personal que en depèn hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència. Restà prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquesta no està present.

3. El contractista ha d'informar, en coordinació amb els serveis socials, a les persones beneficiàries i al seu entorn cuidador, de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa. En aquest sentit, el contractista ha d'informar les persones beneficiàries i al seu entorn cuidador, de forma clara i entenedora, tant a l'inici de la prestació com durant el servei, del següent:

- Qui és la persona de referència de l'empresa i davant de quines situacions, com i quan es pot adreçar a ella.
- Quins són els circuits de comunicació amb el contractista per fer les consultes i per la comunicació d'incidències i/o queixes. A més del sistema que disposi l'empresa per recollir i resoldre queixes, també s'informarà que poden fer arribar les seves queixes i suggeriments al Consell Comarcal del Vallès Oriental, als seus serveis socials de referència i/o a qualsevol altre operador que indiqui el Consell Comarcal, facilitant el contacte i horari quan sigui necessari per tal que s'hi puguin adreçar.
- Quines són les tasques que la treballadora assignada farà.
- Altres condicions bàsiques de la relació amb la treballadora d'atenció directa assignada com ara la que prohibeix a les treballadores a demanar, exigir o acceptar qualsevol tipus de remuneració.
- Qualsevol altra qüestió que s'hagi acordat prèviament amb el Consell Comarcal.
- En qualsevol cas, el contractista ha d'informar a les persones beneficiàries del servei, i al seu entorn cuidador i amb la màxima diligència, de qualsevol incidència o modificació que pugui afectar a la prestació del servei acordat. Els canvis, sempre que no ho impedeixi la seva urgència, es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords. Els avisos de canvi han de quedar registrats en el corresponent sistema d'informació.

El contractista ha de fer servir els mitjans que s'adeqüin a cada una de les persones beneficiàries i que garanteixin la bona comunicació i l'accessibilitat cognitiva.

Clàusula 7. Horari del servei

S'estableixen dos tipus d'horaris:

Horari ordinari:



- a) Servei de cura de la persona i de la llar: de dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores i els dissabtes de les 8 hores a les 20 hores.
- b) Servei de neteja de la llar: de dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores.
- c) Servei de bany adaptat: de dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores i els dissabtes de les 8 hores a les 20 hores. L'horari vindrà determinat per l'horari del servei on es presti el servei, en cadascun dels municipis.
- d) Servei de bugaderia externa: de dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores.
- e) Servei d'àpats a domicili: de dilluns a divendres de les 7 hores a les 20 hores. L'horari vindrà determinat per l'horari del servei on s'hagi de recollir l'àpat, en cadascun dels municipis.

Horari extraordinari:

- a) El servei de cura a la persona i de la llar, es podrà prestar, excepcionalment, els diumenges, festius o en l'horari no comprès com a horari ordinari, sempre que així ho requereixi la situació personal de la persona beneficiària i es prevegi al contracte assistencial.
- b) El preu/hora del servei de cura a la persona i de llar en horari extraordinari tindrà un increment del 25% sobre el preu hora brut establert al conveni col·lectiu d'atenció domiciliària que sigui d'aplicació a Catalunya.

CAPÍTOL III. RELACIONS AMB EL CONTRACTISTA

Clàusula 8. Obligacions del contractista

El contractista ha de portar a terme les prestacions objecte d'aquest contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- a) Prestar els serveis concedits i encarregats amb la continuïtat i la regularitat establerta. En cas d'extinció del contracte, el contractista ha de prestar els serveis concedits i encarregats fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió.
- b) Admetre qualsevol persona beneficiària del servei que el Consell Comarcal li comuniqui.
- c) Assignar la persona responsable del seguiment del contracte regulada a la clàusula 13 d'aquest Plec.
- d) Assignar la coordinació de gestió i la coordinació tècnica d'acord amb el que preveuen les clàusules 14 i 15 d'aquest Plec.



- e) Garantir la correcta atenció a les persones beneficiàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- f) Prohibir al seu personal la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica o en espècie per part de les persones usuàries. El contractista és responsable d'aquest compliment, havent d'informar al Consell Comarcal de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix les treballadores d'atenció directa al domicili en cap cas poden procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de l'usuari.
- g) Garantir i implementar els mecanismes previs d'informació a totes les treballadores d'atenció directa al domicili sobre el punt f) d'aquesta clàusula.
- h) Així mateix, ha de garantir i implementar els mecanismes d'informació i formació en relació amb els aspectes ètics, com ara els límits professionals i personals, el respecte o la confidencialitat.
- i) Comunicar al Consell Comarcal i als serveis socials de referència, qualsevol incidència que afecti el normal funcionament del servei, com ara absències de les treballadores o de la persona beneficiària, canvis d'horaris i de treballadores, puntuals o programats, planificació de les vacances o altres incidències derivades del desenvolupament del servei, en la forma o sistema d'informació establert pel Consell Comarcal.
- j) Informar al Consell Comarcal i als serveis socials de referència de qualsevol actuació en relació amb les persones beneficiàries del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.
- k) Gestionar el servei en la forma que li sigui indicada pel Consell Comarcal.
- l) Disposar d'una centraleta telefònica amb línies suficients per atendre totes les persones usuàries que truquen, d'acord amb els estàndards de qualitat. La centraleta 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.
- m) Fer ús del servei del sistema de gestió informatitzada per a la gestió i registre de les activitats, incidències, informes, comunicacions, fitxatges de les treballadores, signatura de contractes o qualsevol altre tràmit, d'acord amb la clàusula 18 d'aquest Plec.
- n) Utilitzar el català com a llengua vehicular de les accions incloses en el contracte, així com de la relació amb les persones usuàries del servei.
- o) Elaborar el Pla de prevenció riscos laborals del servei i lliurar-lo al Consell Comarcal dins del primer trimestre des de la signatura del contracte.



- p) Respondre dels danys que es derivin del funcionament del servei, llevat que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada pel Consell Comarcal amb caràcter ineludible.
- q) Comunicar per escrit al Consell Comarcal la incorporació d'alumnes en pràctiques formatives de centres de formació professional de treball familiar dins dels serveis, a partir de convenis de col·laboració. En tot cas la incorporació es produeix com a part de la seva formació, requereix l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal i no pot implicar cap relació laboral.
- r) Garantir el correcte fitxatge del seu personal mitjançant l'aplicació Jano Sociales o mitjançant qualsevol altre sistema que li determini el Consell Comarcal, d'acord amb la clàusula 18 d'aquest Plec.
- s) Trametre telemàticament al Consell Comarcal del Vallès Oriental un informe mensual del seguiment de les incidències relatives al fitxatge de les treballadores d'atenció directa, identificant el motiu de la incidència i la seva resolució en els cinc primers dies naturals del mes següent al que faci referència l'informe de seguiment. En cas que el sistema d'informació del Consell Comarcal disposi d'aquest llistat, i d'acord amb la Clàusula 18 d'aquest Plec, el contractista estarà obligat a incorporar les dades referides en aquest punt al sistema, en el termini indicat.
- t) Trametre telemàticament al Consell Comarcal un informe mensual de les persones beneficiàries que han rebutjat suplències, identificant el número d'expedient i dies de serveis que ha rebutjat, i els motius detallats pels quals no volen suplent. En cas que el sistema d'informació del Consell Comarcal disposi d'aquest llistat, i d'acord amb la Clàusula 18 d'aquest Plec, el contractista estarà obligat a incorporar les dades referides en aquest punt al sistema, en el termini indicat.
- u) Informar al Consell Comarcal del funcionament del servei i de qualsevol incidència que impedeixi la correcta gestió del servei.
- v) Garantir la correcta execució del treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries, facturació i d'altres.
- w) Reservar, si s'escau, dins l'horari laboral de les treballadores d'atenció directa, el temps necessari per realitzar les coordinacions amb els responsables del seguiment de cada cas.
- x) Reservar, dins l'horari laboral, el temps necessari de desplaçament entre serveis. Aquest temps reservat ha de constar expressament en la planificació de les treballadores d'atenció directa en el sistema d'informació que preveu la clàusula 18 d'aquest Plec o qualsevol altra que determini el Consell Comarcal.
- y) En relació amb els espais de treball:



- i. Disposar d'un espai de treball, que garanteixi les condicions de confidencialitat i confort per al personal i del servei.
 - ii. En cas que estigui disponible pel Consell Comarcal un espai en dependències municipals i se li requereixi, ubicar la coordinadora tècnica i la coordinadora de gestió en aquest espai.
 - iii. En el cas que el Consell Comarcal li requereixi, fer les reunions de grup i individuals en dependències municipals. En el cas que no li sigui requerit, el contractista ha de dur a terme aquestes reunions en un municipi de la comarca del Vallès Oriental.
- z) En relació amb el personal:
- i. En el cas que es produeixi alguna situació que atempti contra la persona beneficiària i els seus béns, com ara situacions de maltractament, furt, violació de la intimitat o qualsevol altra, el contractista ha de substituir a la treballadora quan el Consell Comarcal li requereixi en el moment que li indiqui. El contractista es farà càrrec de la despesa econòmica que es pugui derivar d'aquest fet.
 - ii. Substituir les coordinadores de gestió i/o les coordinadores tècniques quan li requereixi el Consell Comarcal, si aquest considera que no s'adeqüen al perfil, els manca la qualificació professional adequada o no compleixen amb les exigències que preveu la clàusula 14 i 15 del Plec de prescripcions tècniques, respectivament.

El contractista estarà obligat a proposar al Consell Comarcal una nova coordinadora tècnica i/o coordinadora de gestió en el termini de 7 dies naturals des de la recepció del requeriment. En aquest moment, el Consell Comarcal ha d'acceptar o rebutjar la persona proposada. Si es rebutja la proposta del contractista, aquest haurà de presentar noves propostes fins que el Consell Comarcal l'accepti. En tot cas, la substitució de les coordinadores de gestió i/o coordinadores tècniques ha de dur-se a terme en el termini de 15 dies des de la recepció de la notificació del requeriment de substitució.
 - iii. El contractista és el responsable del seu personal i el coordinarà i l'organitzarà de tal manera que el contracte es compleixi correctament. El canvi de personal del contractista no podrà tenir com a conseqüència el menysteniment o el desistiment de cap de les funcions que li corresponen ni de les habilitats del seu personal per prestar el contracte. El contractista ha de prestar el servei contractat en tots els seus termes i proveir les vacants que es puguin produir per malaltia, absència, vacances o qualsevol altra causa.

El contractista és el responsable del compliment de les prescripcions de la normativa de seguretat i salut i vetllarà per què tot el seu personal conegui i actuï conforme a les normes establertes per a la prevenció de riscos.



- iv. Tot el personal adscrit al contracte s'ha de poder adreçar al públic en català i en castellà indistintament, amb correcció i respecte, per la qual cosa, i si és el cas, el contractista s'encarregarà de la formació. El personal adscrit ha de disposar dels coneixements suficients, tant a nivell pràctic com tècnic, que assegurin la correcta interpretació de les instruccions rebudes del Consell Comarcal, així com explicar-se correctament.
- aa) Garantir l'actuació coordinada, sempre que s'indiqui en el pla d'atenció social, entre els diferents sistemes de benestar social, incloent educació, salut, justícia, pensions, treball i habitatge, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

Clàusula 9. Obligacions fiscals, laborals i socials

- 1. El contractista està obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria mercantil, fiscal, laboral, de seguretat social i salut i higiene en el treball, i assumeix totes les despeses i retribucions dels elements materials i personals necessaris per a la seva producció, amb total responsabilitat de les seves obligacions legals de caràcter mercantil, laboral, civil i fiscal.
- 2. L'incompliment d'aquestes obligacions per part del contractista o la infracció de les disposicions sobre seguretat per part del personal tècnic que hagi designat no comporta cap responsabilitat pel Consell Comarcal.

Clàusula 10. Obligacions del Consell Comarcal

Són obligacions del Consell Comarcal les següents:

- a) Satisfer al contractista les prestacions econòmiques en la quantia i els terminis convinguts.
- b) Facilitar la informació necessària per possibilitar la prestació del servei en el domicili de la persona beneficiària.
- c) Les altres previstes en el Plec de clàusules administratives particulars i en aquest Plec.

CAPÍTOL IV. GESTIÓ DEL SERVEI

Clàusula 11. Gestió del servei



1. El servei que ha de prestar el contractista ha de complir totes les normes establertes en aquest Plec de prescripcions tècniques i en el Plec de clàusules administratives particulars.
2. Si la prestació realitzada pel contractista no s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment, se'l requereix la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats que es fan constar en l'acta corresponent.
3. El contractista respon de la qualitat del servei prestat i de les faltes que puguin produir-se. Si les feines efectuades no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables al contractista, el Consell Comarcal pot rebutjar aquesta prestació i queda exempt de l'obligació de pagament, o, si és el cas, té dret a la recuperació del preu satisfet.
4. El contractista cedeix les ajudes tècniques que hagi ofert pel període de vigència del contracte.

Clàusula 12. Organització del servei

1. El Consell Comarcal ha de fer les tasques següents:
 - a) Planificar globalment l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
 - b) Rebre les persones beneficiàries potencials, identificar les necessitats, realitzar el diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
 - c) Fixar els objectius de l'atenció i assignació del servei quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
 - d) Trametre al contractista la comanda dels serveis a prestar.
 - e) Determinar les normes d'identificació i control del personal designat pel contractista per a la prestació dels serveis.
2. Per al seguiment i l'avaluació de la qualitat del servei i de la qualitat laboral de les treballadores, el Consell Comarcal pot:
 - a) Fer el seguiment i l'avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats pel contractista, a través del seu personal de supervisió.
 - b) Participar en les reunions de grup de les treballadores d'atenció directa amb les coordinadores, fer visites a domicili durant el desenvolupament del servei i requerir i consultar dades o qualsevol altra documentació relativa al servei i al personal.



- c) Promoure amb la col·laboració del contractista una enquesta periòdica en relació amb la satisfacció laboral del personal que presta serveis a les persones beneficiàries. L'enquesta pot versar sobre dades descriptives de les treballadores, com ara l'edat, el gènere o l'antiguitat, les condicions laborals, la formació, els nivells de satisfacció, l'absentisme, les propostes de millora, entre altres.

3. El contractista ha d'executar les tasques següents:

- a) Executar la comanda de serveis i la proposta d'horaris d'atenció d'acord amb les previsions d'aquest plec i del plec de clàusules administratives particulars.
- b) Iniciar la prestació del servei d'acord amb els terminis màxims següents:

Servei ordinari: 7 dies des de la recepció de l'encàrrec del servei.

Servei urgent: 24 hores des de la recepció de l'encàrrec del servei.

Quan el servei no es pugui iniciar en el termini establert per motius de la persona beneficiària, el contractista haurà d'informar prèviament al Consell Comarcal i els serveis socials bàsics corresponents del motiu, i registrar-ho en el sistema d'informació que determini el Consell Comarcal.

- c) Garantir al Consell Comarcal la informació referent als casos assignats i el seu seguiment.
- d) Informar de qualsevol circumstància que pugui suposar una modificació del servei.
- e) Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- f) Comunicar les incidències relatives al personal que poden afectar a la prestació del servei, com ara permisos, canvis o suplències.
- g) Introduir les dades necessàries al sistema d'informació que determini el Consell Comarcal per tal que es pugui extreure degudament un informe mensual amb l'activitat, els indicadors de qualitat del servei que el Consell Comarcal determini i el seguiment del compliment del contracte. Les dades han d'estar en tot moment actualitzades.
- h) Garantir l'adequada integració i coordinació dels serveis que es presten a un mateix usuari i en un mateix domicili.
- i) Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre les treballadores d'atenció directa i altres professionals dels diferents àmbits que puguin incidir en la persona usuària, com ara de salut o d'ensenyament.



- j) Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei i l'atenció a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis i d'acord sempre al pla de treball establert.
- k) Prestar suport, sempre que es sol·liciti, al Consell Comarcal en la valoració inicial dels domicilis i de les persones beneficiàries.
- l) Traslladar a les persones usuàries la informació o la documentació que li determini el Consell Comarcal i llur retorn quan sigui el cas.
- m) Participar en els espais de treball de millora de la qualitat del servei proposats pel Consell Comarcal.
- n) Facilitar la participació de les treballadores d'atenció directa i coordinadores en els espais de treball per a la millora de la qualitat del servei proposats pel Consell Comarcal.
- o) Participar en les accions proposades pel Consell Comarcal per a la implementació de la Guia Comarcal per fer front als maltractaments de les persones grans, publicada al web del Consell Comarcal del Vallès Oriental i disponible a https://www.vallesoriental.cat/media/repository/ambits/politiques-socials/Gent_gran/GUIA_MPG_VALLES_ORIENTAL_EIMA.pdf o guia equivalent vigent.
- p) Facilitar la participació de les seves treballadores en l'enquesta de qualitat laboral de les treballadores descrita a la clàusula 12.2 c) d'aquest plec, garantint els espais i mitjans necessaris per informar i fer arribar l'enquesta a les treballador/es i a fer retorn dels resultats. El contractista ha de col·laborar per millorar els indicadors que resultin de l'enquesta.
- q) Presentar mensualment un informe de seguiment de la intervenció realitzada en els casos en què s'activi un protocol d'infància, adolescència o família.
- r) 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, sense que l'absència d'aquests pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes. En cas que no en disposi, el contractista haurà d'informar al Consell Comarcal i als serveis socials bàsics corresponents, i s'haurà d'acordar la solució més adequada pel cas concret.

El contractista és el responsable en tots els casos tenint especial cura en les situacions de neteges de xoc.



- s) En cas que la no realització d'un servei sigui per problemes de gestió del contractista, aquest ha d'informar immediatament a la persona usuària, al Consell Comarcal i serveis socials bàsics mitjançant el sistema d'informació que determini el Consell Comarcal, oferir la recuperació en les 4 hores següents al servei i comunicar a través del sistema d'informació que designi el Consell Comarcal, en un termini màxim de 24 hores, el motiu de la no realització del servei i la recuperació del mateix pactada amb la família.
- t) En cas de serveis amb freqüència mensual, quan la planificació del mateix coincideixi en un dia festiu, el contractista ha de garantir l'atenció mensual en un altre dia amb un marge d'una setmana prèvia o posterior a la data establerta.
- u) Disposar dels telèfons dels familiars de contacte de totes les persones usuàries per facilitar la seva localització en cas de no estar al domicili a l'hora pactada del servei. En cas de no localització de la persona usuària o el seu familiar de referència, ha d'informar immediatament a serveis socials bàsics i al Consell Comarcal.

En col·laboració amb els Serveis Socials es procurarà localitzar al familiar de referència. Un cop finalitzada la incidència ha d'informar al Consell Comarcal i a serveis socials bàsics per escrit de les intervencions realitzades.

En cas que la incidència es produeixi fora de l'horari de serveis socials bàsics, i quan en coordinació amb els serveis socials s'hagi considerat prèviament, caldrà comunicar-ho a qui s'hagi indicat, com per exemple el servei de teleassistència.

- v) Planificar les vacances de les treballadores garantint la prestació de tots els serveis.
- w) En cas de canvi de contractista, i es disposi de la clau del domicili on es presta el servei, sempre que la treballadora no es subrogi a la nova empresa, aquest ha d'entregar les claus al Consell Comarcal en el darrer dia de prestació del servei respectiu. El nou contractista, haurà de tornar a signar un contracte amb la persona beneficiària, com a nou responsable de les claus.
- x) En cas d'anul·lacions de serveis i/o absències de la persona usuària, aquesta haurà de comunicar qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei amb una antelació suficient per permetre a l'adjudicatària replanificar els serveis i les jornades de treball.

L'antelació suficient es considera igual o superior a 24 hores i en aquests casos els serveis no es facturaran. En cas contrari, si l'avís és inferior a 24 hores, l'empresa podrà facturar el cost del servei no prestat segons s'estableix a continuació i segons la Clàusula 26.1 del PCAP.

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



En el procés de comunicació de modificacions de serveis per part de la persona beneficiària, es poden produir les següents situacions.

Acció de la persona beneficiària	Antelació de la comunicació	Opcions de resolució	Motiu	Serveis facturables
Comunica	Amb un mínim de 24h d'antelació	Modificació del servei	Serveis modificats a petició de la persona usuària	Sí, es facturen els serveis (hores) efectivament prestats
		Anul·lació del servei	Serveis anul·lats a petició de la persona usuària	No
	Inferior a les 24h d'antelació	Modificació del servei	Serveis modificats a petició de la persona usuària amb antelació inferior a les 24h	Sí, es facturen els serveis (hores) efectivament prestats
		Anul·lació del servei	Serveis anul·lats a petició de la persona usuària amb antelació inferior a les 24h	Sí totalitat dels serveis planificats i acreditada la manca d'antelació en l'avís
No comunica		Anul·lació del servei	Serveis no realitzats per causa d'absència de la persona usuària	Sí, totalitat dels serveis planificats

Els criteris de resolució de la incidència oberta per petició d'anul·lació o modificació seran els següents:

La persona beneficiària..	Antelació de la comunicació	Criteris per a la resolució	Resolució
Comunica	Igual o superior a les 24h d'antelació	Es manté la necessitat de cobrir les necessitats de la persona usuària en el curt termini	Modificació del servei (canvi de dia i/u hora i/o durada)
		La persona beneficiària pot esperar al següent servei	Anul·lació del servei
	Inferior a 24h d'antelació	Es manté la necessitat de cobrir les necessitats de la persona usuària en el curt termini i que l'equip de SAD tingui capacitat de replanificar-lo	Modificació del servei (canvi de dia i/u hora i/o durada)
		Quan la persona usuària pugui esperar al següent servei o en cas que l'equip de SAD no tingui capacitat de replanificar el servei	Anul·lació del servei



Els casos de persones usuàries que reiteradament sol·licitin anul·lacions o canvis de serveis, seran tractats en els seguiments del servei entre els Equips Bàsics d'Atenció Social i la coordinadora tècnica, amb l'objectiu que es coneguin els casos i es puguin emprendre accions correctores.

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

La necessitat d'un acompanyament puntual fora del municipi o d'una durada superior al servei prescrit per a la data haurà de ser autoritzada per l'Equip Bàsic d'Atenció Social, previ informe justificatiu del/de la professional referent del cas i acordant els termes i els terminis amb l'adjudicatària.

Clàusula 13. Responsable del seguiment del contracte

1. El contractista ha d'assignar la persona responsable del seguiment del contracte amb les funcions següents:
 - a) Fer el seguiment del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte.
 - b) Revisar el funcionament global del servei, la distribució dels recursos i l'estat d'execució del contracte conjuntament amb la persona designada pel Consell Comarcal mitjançant reunions en la periodicitat que el Consell Comarcal consideri.
 - c) Representar el contractista quan sigui necessària la seva actuació o presència i en els altres actes derivats del compliment de les obligacions contractuals.
 - d) Organitzar la prestació del contracte i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes del Consell Comarcal.
 - e) Proposar al Consell Comarcal la resolució dels problemes que es plantegin o col·laborar-hi, així com revisar el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei.
 - f) Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en el servei.
 - g) Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs en què sigui convocat pel Consell Comarcal.



- h) Participar en els espais de col·laboració i millora de la qualitat del servei que convoqui el Consell Comarcal.
- i) Revisar l'actuació del personal.
- j) Assegurar els mecanismes de control i comunicació al Consell Comarcal de les àrees següents:
 - 1. Altes, baixes i modificacions del servei
 - 2. Gestió de serveis contractats i facturació
 - 3. Incidències del servei i dels fitxatges
 - 4. Selecció, contractació i formació del personal
 - 5. Execució del projecte presentat
 - 6. Avaluació del servei
 - 7. Comunicació amb el Consell Comarcal
- k) En el cas de canvi de contractista, planificar i dur a terme un correcte traspàs del servei entre empreses/entitats, garantint-ne el servei, essent imprescindible tenir al dia i facilitar a la nova empresa i al Consell Comarcal, tota la informació relativa al personal, serveis que es presten, planificacions, contractes signats, informes, custòdies de claus, i qualsevol altra documentació o informació necessària per a poder prestar el servei.

Aquesta documentació ha d'estar a disposició del Consell Comarcal en el termini, forma i sistema que determini el Consell Comarcal.

- 2. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquest lloc de treball i, en qualsevol cas, ha de notificar al Consell Comarcal, en el termini màxim de 2 dies naturals, qualsevol modificació, baixa o substitució que es pugui produir en la persona que ocupa aquest lloc de treball.

Clàusula 14. Coordinació de la gestió

- 1. El contractista ha de disposar d'una coordinadora de gestió amb una dedicació **mínima** de 37,5 hores setmanals per cada 193 expedients actius de servei o la part proporcional, amb l'objectiu de realitzar la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i de les treballadores.

En tot cas, el contractista ha de disposar de les hores de coordinadora de gestió necessàries per a poder desenvolupar correctament les funcions assignades.

Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Conjuntament amb les coordinadores tècniques, avalua i controla la qualitat del servei prestat. En aquestes hores no s'inclouen les destinades a recerca i selecció de personal.



Els expedients oberts en la data 7 de juliol de 2026 són els següents: lot 1, 53; lot 2, 31; lot 3, 83; lot 4, 66; lot 5, 124; lot 6, 214; i lot 7, 66.

2. La persona designada pel contractista per a l'exercici de la coordinació de gestió ha de disposar de la titulació de batxillerat o formació professional o cicle formatiu de grau mitjà (tècnica especialista en atenció sociosanitària, treballadora familiar, auxiliar d'ajuda a domicili).
3. Les tasques de la coordinadora de la gestió són, a títol enunciatiu, les següents:
 - a) Organitzar els serveis.
 - b) Gestionar en primera instància, les incidències del SAD, tant de persones beneficiàries com de les treballadores d'atenció directa, relatives a la gestió del servei.
 - c) Realitzar les trucades telefòniques i comunicacions als serveis socials bàsics, persones beneficiàries, i les treballadores d'atenció directa, si és el cas en relació amb la planificació i gestió del servei.
 - d) Realitzar el control d'hores de les treballadores que desenvolupen el servei a domicili i respondre, en primera instància a les seves consultes i incidències.
 - e) Modificar, en coordinació amb la coordinadora tècnica, els horaris i assignar els serveis puntuals a les treballadores d'atenció directa, provocats per incidències puntuals, com per exemple els acompanyaments als serveis de salut.
 - f) Realitzar, en coordinació amb la coordinadora tècnica, la planificació de les suplències i vacances, així com dels serveis amb freqüència mensual per a garantir-ne la seva realització.
 - g) Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de les treballadores d'atenció directa.
 - h) Informar al Consell Comarcal de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, i d'altres.
 - i) Participar a les reunions de la coordinadora tècnica amb les treballadores que desenvolupen els serveis al domicili, quan calgui en relació a les seves funcions.
 - j) Participar en les reunions proposades pel Consell Comarcal per a la millora de la qualitat del servei.
 - k) Facturar.
 - l) Informar a la persona responsable del seguiment del contracte totes les incidències produïdes.



- m) Introduir tota la informació relativa a les treballadores d'atenció directa en la forma i en el sistema d'informació establert pel Consell Comarcal, com ara titulacions, contractes, alta i/o baixa de la seguretat social o RNT. Realitzar el control d'hores de les treballadores.

Els costos de la coordinadora de gestió s'inclouen en el preu hora de servei.

4. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquest lloc de treball i, en qualsevol cas, ha de notificar al Consell Comarcal, en el termini màxim de 2 dies naturals, qualsevol modificació, baixa o substitució que es pugui produir en la persona que ocupa aquest lloc de treball.

Clàusula 15. Coordinació tècnica

1. El contractista ha de disposar d'una coordinadora tècnica del servei amb una dedicació **mínima** de 37,5 hores setmanals per cada 115 expedients actius en el servei o la part proporcional, amb l'objectiu de realitzar la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris, realitzar el suport tècnic a les treballadores d'atenció directa, fomentar i establir els circuits per realitzar les coordinacions amb les treballadores d'atenció directa, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat, controlar i avaluar el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es puguin donar. En aquestes hores no s'inclouen les destinades a recerca i selecció de personal.

En tot cas, el contractista ha de disposar de les hores de coordinadora tècnica necessàries per a poder desenvolupar correctament les funcions assignades.

Els expedients oberts en la data 7 de juliol de 2026 són els següents: lot 1, 53; lot 2, 31; lot 3, 83; lot 4, 66; lot 5, 124; lot 6, 214; i lot 7, 66.

2. Les coordinadores tècniques del servei han de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.
3. Les tasques de les coordinadores tècniques són, a títol enunciatiu, les següents:
- a) Realitzar la planificació inicial del servei i la coordinació amb la treballadora d'atenció directa que el farà. Comunicar a la treballadora d'atenció directa que prestarà el servei, prèviament a l'inici del servei, l'encàrrec i la informació necessària relativa a la persona usuària i al servei per tal que aquest es pugui desenvolupar degudament, promovent una atenció centrada en la persona.



- b) Detectar i informar al Consell Comarcal i als serveis socials bàsics de referència, de qualsevol risc que pugui haver al domicili que impedeixi desenvolupar el servei segons el pla de prevenció de riscos.
- c) Detectar i informar al Consell Comarcal i als serveis socials bàsics de referència, de qualsevol sospita de maltractament o risc de claudicació de la persona cuidadora.
- d) Planificar el servei de forma coordinada amb els serveis socials bàsics i fer la presentació inicial al domicili de la persona beneficiària, acompanyada de la treballadora que presti el servei i, si s'escau, de la professional de referència del cas. Informar i fer signar el contracte assistencial, d'acord amb el que estableix la Clàusula 6 d'aquest Plec.
- e) Fer les visites domiciliàries de seguiment, d'urgències i per a la valoració dels serveis. S'estableix un mínim d'una visita de seguiment per semestre al domicili de cada una de les persones beneficiàries.

Nogensmenys, el seguiment vindrà condicionat per les necessitats i la situació de la persona beneficiària i el seu entorn, que s'acordarà amb la professional de referència dels serveis socials.

- f) Fer reunions de seguiment, tant de grup com individuals, amb totes les treballadores que desenvolupen els serveis al domicili per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que es presten.

Cal fer arribar al Consell Comarcal el calendari de reunions per al primer any, durant els primers 30 dies des de l'inici del contracte. Per a les següents anualitats del contracte, es farà arribar el calendari de reunions de tot l'any com molt tard el 31 de gener.

Semestralment es farà arribar al Consell Comarcal el contingut principal treballat i les persones assistents.

- g) Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats pel Consell Comarcal.
- h) Mantenir reunions de coordinació amb les professionals referents de serveis socials, amb la periodicitat mínima quinzenal amb cadascun dels equips de serveis socials, amb l'objectiu, entre d'altres, de fer el seguiment dels casos i l'adequació del pla de treball en funció de possibles noves necessitats detectades en el domicili per part de les treballadores d'atenció directa.

En aquestes reunions podran participar altres serveis com salut i educació.

Cal fer arribar al Consell Comarcal el calendari de reunions de coordinació amb serveis socials, per al primer any, durant els primers 30 dies des de l'inici del



contracte. Per a les següents anualitats del contracte, es farà arribar el calendari de reunions de tot l'any com molt tard el 31 de gener.

Caldrà acordar prèviament amb cadascun dels serveis socials un ordre del dia i es farà arribar una acta als serveis socials, amb còpia al Consell Comarcal, amb els acords presos en les reunions, en el termini de 5 dies hàbils després d'haver-se dut a terme la reunió.

- i) Articular i mantenir les reunions de coordinació puntuals amb els serveis socials, demanades pel Consell Comarcal amb les treballadores d'atenció directa, per la planificació i seguiment d'algun dels expedients. Aquestes reunions queden excloses de les coordinacions periòdiques. El temps de dedicació a aquesta reunió del/a professional d'atenció directa es facturarà segons el preu/hora adjudicat corresponent al perfil professional i imputat a l'expedient corresponent.
- j) Acompanyar i donar suport tècnic a les treballadores d'atenció directa.
- k) Revisar l'actuació de les treballadores d'atenció directa i la qualitat dels serveis prestats, mitjançant espais de supervisió i visites a domicili, entre altres.
- l) En cas d'activació d'un protocol d'infància, adolescència o família:
 - i. Mantenir una reunió de coordinació prèvia a l'inici de la prestació del servei amb la professional assignada pel Consell Comarcal i la treballadora d'atenció directa amb l'objectiu de compartir el Pla d'Intervenció que inclourà entre d'altres els objectius, funcions, tasques, periodicitat, seguiment i avaluació.
 - ii. Mantenir, de forma prèvia a l'inici de la prestació del servei, una reunió amb la professional assignada pel Consell Comarcal, la treballadora d'atenció directa i les persones usuàries del servei per compartir entre d'altres els objectius del Pla d'Intervenció, presentar el personal i acordar les tasques a fer.

Aquestes dues reunions tenen la consideració de coordinacions periòdiques. El temps de dedicació a aquesta reunió de la professional d'atenció directa no es facturarà com a hora de prestació.

Queden excloses de la consideració de coordinació periòdica qualsevol altra reunió de seguiment en què el Consell Comarcal demani la presència de la professional d'atenció directa. El temps de dedicació a aquesta reunió de la professional d'atenció directa es facturarà segons el preu/hora adjudicat corresponent al perfil professional i imputat a l'expedient corresponent.



- iii. Presentar mensualment un informe de seguiment complementari per tal que serveis socials puguin valorar l'acompliment del pla de treball i les possibles actuacions que es requereixin.
 - m) Fer propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
 - n) Revisar i vetllar pel compliment del Pla d'atenció social.
 - o) Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
 - p) Gestionar i resoldre les incidències tècniques en relació amb l'atenció i el servei que es presta a les persones beneficiàries, informar al Consell Comarcal i a la professional de referència i emetre els informes que es puguin requerir.
 - q) Respondre a les peticions, les consultes i les incidències que les treballadores d'atenció directa puguin tenir en el desenvolupament de la seva activitat als domicilis, estant disponibles i operatives durant l'horari dels serveis actius en horari ordinari per poder donar resposta immediata en cas de necessitat sobrevinguda en què la professional d'atenció directa requereixi de suport i acompanyament tècnic.
 - r) Alertar al Consell Comarcal sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats pel Consell Comarcal.
 - s) Identificar, comunicar i actualitzar les interrupcions produïdes en les persones beneficiàries del servei en el sistema d'informació que determini el Consell Comarcal.
 - t) Gestionar, en coordinació amb la coordinadora de gestió, l'equip de treballadores, participar en l'organització de la seva formació i respondre a les seves peticions, consultes i incidències, principalment relatives a l'atenció de la persona beneficiària i a la qualitat tècnica del servei.
 - u) Participar en els espais de col·laboració i millora de la qualitat del servei en què sigui requerida pel Consell Comarcal.
 - v) Gestionar i dur a terme el projecte tècnic i la proposta tècnica avaluable mitjançant criteris automàtics presentada pel contractista en la licitació.
Els costos de la figura de coordinadora tècnica estan inclosos en el preu hora de servei.
4. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat en l'exercici d'aquest lloc de treball i, en qualsevol cas, ha de notificar al Consell Comarcal, en el termini màxim de 2 dies naturals, qualsevol modificació, baixa o substitució que es pugui produir en la persona que ocupa aquest lloc de treball.



Clàusula 16. Coordinació i intercanvi d'informació entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal per al seguiment del contracte.

La relació de coordinació entre el Consell Comarcal i l'entitat adjudicatària dels serveis es durà a terme amb la persona referent del SAD del Consell Comarcal per a tot allò que afecti el seguiment de la prestació del servei (el compliment de les obligacions tècniques i administratives, la facturació i tot allò que fa referència al seguiment i compliment del contracte) i addicionalment la coordinació amb altres institucions o serveis. S'acordarà la freqüència de les reunions de seguiment, que podran ser periòdiques o puntuals i el format d'aquestes.

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

1. L'empresa adjudicatària està obligada a trametre al Consell Comarcal, mitjançant un informe telemàtic bimestral, una relació amb el compliment de cadascuna de les obligacions establertes en les clàusules 8, 12, 17 i 19 d'aquest plec tècnic.

L'esmentat informe té per objectiu traslladar al Consell Comarcal el grau de compliment de les obligacions d'aquest plec tècnic pel que fa a terminis d'entrega i, entre d'altres, ha de contenir l'actualització del trasllat d'informació relativa a:

- a) Pla de riscos laborals.
 - b) Nombre de suplències i vacances de les treballadores per municipis.
 - c) Percentatge de la cobertura dels serveis i nombre d'incidències.
 - d) Tramesa d'informes de seguiment en casos d'infància i famílies.
 - e) Tramesa dels calendaris de les reunions amb les treballadores, el contingut principal treballat i les persones assistents.
 - f) Tramesa del calendari de les reunions de coordinació amb serveis socials i els acords presos.
 - g) Els requisits derivats de la Clàusula 19.
2. Quadre de comandament: caldrà lliurar trimestralment al Consell Comarcal la selecció d'indicadors que s'extreuen del compliment dels estàndards de qualitat establerts a la clàusula 17, entre d'altres els relatius a la gestió del servei i de l'atenció a les persones.
 3. Un informe mensual telemàtic a trametre al Consell Comarcal que incorpori la següent informació:
 - a) Seguiment de les incidències relatives al fitxatge de les treballadores d'atenció directa amb indicació del motiu de la incidència i la seva resolució.
 - b) Persones beneficiàries que han rebutjat suplències, amb identificació del número d'expedient, dies de servei rebutjats i els motius pels quals no volen suplent.



- c) El percentatge de persones que han tingut 1, 2, 3 o més canvis de professional d'atenció personal en un mes.
 - d) Percentatge de rotació de la plantilla.
 - e) Nombre de reclamacions o queixes per tipologia, l'estat, el seguiment i el temps de resposta i grau de satisfacció de la resolució.
 - f) Nombre de visites periòdiques de seguiment als domicilis del personal de coordinació tècnica així com nombre de seguiments telefònics periòdics.
4. El compliment d'aquest intercanvi d'informació serà un element a tenir en compte a l'hora d'expedir els certificats d'execució i/o certificats de serveis prestats.

Clàusula 17. Qualitat del servei

L'entitat adjudicatària haurà d'acreditar anualment el compliment dels requisits establerts en els articles 6, 7 i 8 del Decret 69/2020 pel qual acredita la seva condició d'entitat acreditada per prestar el servei d'ajuda a domicili en el marc de la Xarxa Pública de Serveis Socials de Catalunya.

S'estableixen com a estàndards de qualitat els següents:

- a) Preavis de canvis d'horari o de professional assignat abans de l'inici del servei en el 100% dels casos.
- b) Realització del 95% de les trucades de seguiment de l'alta, trucades de seguiment i/o visites domiciliàries en els terminis establerts en aquest plec.
- c) Garantir la fidelitat del registre d'activitats, així com l'actualització contínua amb una desviació màxima permesa del 5% de registres.
- d) Realitzar el 100% dels registres d'incidències en els terminis i indicacions descrites en aquest plec.
- e) Identificar i prendre les mesures adequades en tots els casos en què es pugui produir una incidència relacionada amb la percepció de remuneracions no previstes en el plec o no autoritzades degudament.
- f) Garantir la fiabilitat i exactitud mitjançant l'adopció de mesures periòdiques de control del calibratge de tots els mecanismes i sistemes per al control de presència o posicionament geogràfic, si s'escau (GPS) i adoptar les mesures per evitar la seva manipulació.



- g) Prendre mesures disciplinàries, d'acord amb la normativa vigent, en la totalitat de casos en què s'hagi produït una pèrdua o sostracció provada, amb sentència ferma, d'objectes o béns de les persones usuàries o dels seus domicilis; així com mesures cautelars mentre es produeix el procés judicial si s'escau.
- h) Respondre al 100% de trucades realitzades per les persones usuàries o retornar la trucada en el termini de 24 hores si aquestes es produeixen en dies hàbils.
- i) Complir el 100% dels plans de treball assignats, amb compliment dels objectius fixats i desenvolupament de les tasques que garanteixin aquest compliment.
- j) Compliment de les franges horàries prefixades per les tasques (Clàusula 2.4) al 100%, amb excepció de les situacions que hi hagi una petició expressa de la persona usuària i prèvia comunicació a l'EBAS corresponent.

Clàusula 18. Sistema d'informació i de gestió informatitzada

1. El contractista ha de gestionar el servei d'ajuda a domicili mitjançant el sistema d'informació i de gestió informatitzada que determini el Consell Comarcal restant obligat a adaptar, si és necessari, la prestació del servei objecte d'aquest contracte als requeriments tècnics que s'escaiguin.
2. El Consell Comarcal utilitza actualment el sistema d'informació i de gestió informatitzada Jano Sociales per a la gestió del servei d'ajuda a domicili, software privat desenvolupat per EMR software. Jano disposa d'un webservice obert que permet la interoperabilitat amb altres programes de gestió.

Aquesta eina compta amb diferents mòduls de gestió. El programa permet al contractista, entre d'altres, les funcionalitats següents:

- a) Gestió de les fitxes de personal: control de les altes i baixes dels treballadors; seguretat social; titulacions i contractes laborals.
- b) Gestió de l'acceptació i planificació dels serveis: permet calendaritzar dies, horaris i treballadora que realitza el servei. Mostra els serveis programats per dies/setmanes/mesos.
- c) Gestió de les incidències i interrupcions de servei: permet cercar, consultar dades, registrar i modificar incidències relacionades amb els serveis i/o treballadores. Gestió de les interrupcions dels serveis.



- d) Gestió de la prefacturació: permet generar el lot de la prefacturació que s'enviarà al Consell Comarcal del mes que correspongui.
- e) Consulta de les fitxes de les persones beneficiàries: recull les dades principals de les persones que sol·liciten prestacions socials, el seu nucli familiar, situació del domicili, escales socials i de dependència i aquelles dades predefinides que configuren el perfil personal i social de cada persona.
- f) Plataforma per a la gestió documental: accessibilitat de consulta al repositori de fitxers i documents inclosos en el sistema. Permet afegir, consultar i descarregar documents.
- g) Gestió del seguiment: informes de seguiment, visites domiciliàries, revisions programades, etc.
- h) Gestió del control presencial dels serveis realitzats: a través de tecnologia NFC.

El Consell Comarcal té implementada la signatura digital dels contractes i addendes a través de l'aplicatiu Jano Sociales.

El contractista no ha d'assumir la despesa del cost del sistema d'informació assignat pel Consell Comarcal per a la seva utilització.

En cas de voler dur a terme integracions entre aplicatius, és responsabilitat del contractista desenvolupar els connectors necessaris tot seguint els requeriments d'EMR, i cobrir els costos econòmics que en puguin resultar.

- 3. Jano Sociales és accessible a través d'una pàgina web mitjançant connexió a internet. El contractista ha d'accedir a la informació continguda mitjançant l'assignació, per part del Consell Comarcal, d'un usuari i d'una contrasenya.
- 4. El contractista ha d'introduir a Jano Sociales la informació requerida pel Consell Comarcal en relació a personal, suplències, planificació, serveis i incidències, entre altres, que sigui necessari per a fer el seguiment i avaluació del servei i del contracte.
- 5. El contractista ha de facilitar a les coordinadores tècniques i coordinadores de gestió el material necessari per a l'ús dels sistemes d'informació referits en aquesta clàusula, com ara telèfons mòbils, eines per a la gestió de la signatura electrònica (tauletes i llapis), entre d'altres. El cost d'aquests materials ha estat tingut en compte en el preu hora del servei.



6. Pel que fa a la gestió de la signatura electrònica dels contractes assistencials, el contractista ha de:
 - a) Dotar a cada coordinadora tècnica d'una tauleta tàctil i accessoris que reuneixin les condicions tècniques necessàries per poder signar electrònicament. Els dispositius han de ser homologats i compatibles amb les especificacions que estableixi el proveïdor de signatura electrònica del Sistema d'Informació del Consell Comarcal, que en l'actualitat és Validated ID i tenir connexió a internet, ja sigui amb connexió pròpia 4G o amb internet WIFI de les pròpies treballadores compartint des del seu telèfon mòbil o mitjançant router portàtil.
 - b) Formar a les coordinadores en el sistema de signatura.
 - c) Fer el manteniment de les tauletes.
 - d) Disposar de terminals de reserva disponibles en cas de fallida, pèrdua o qualsevol incident per tal de garantir la gestió de la signatura de contractes digital.
 - e) En cas de detecció d'alguna incidència en la funcionalitat, informar immediatament al Consell Comarcal i col·laborar per tal de prendre les mesures oportunes. En tot cas, el contractista ha de resoldre qualsevol incidència que estigui al seu abast i que impedeixi la correcta utilització de l'aplicació en el termini de 7 dies o abans de la realització del proper servei.
7. Pel que fa a la gestió del control presencial dels serveis realitzats i les incidències relacionades, el contractista ha de:
 - a) Dotar les treballadores d'atenció directa amb un terminal mòbil amb sistema operatiu Android i NFC per l'ús de tags RFID.
 - b) Formar les treballadores d'atenció directa en la utilització del sistema de fitxatge.
 - c) Introduir els codis en el dia de la presentació del servei al domicili de la persona usuària.
 - d) Fer el manteniment i la configuració dels terminals així com el registre de l'etiqueta al domicili de la persona usuària.
 - e) Disposar de terminals de reserva disponibles en cas de fallida, pèrdua o qualsevol incident per tal de garantir la gestió del control presencial.
 - f) En cas de detecció d'alguna incidència en el fitxatge, el contractista ha d'informar-ne immediatament al Consell Comarcal i col·laborar per tal de prendre les mesures oportunes. En tot cas, el contractista ha de resoldre qualsevol



incidència que impedeixi la correcta utilització de l'aplicació NFC en el termini de 2 dies hàbils o abans de la realització del proper servei.

8. En el cas que Jano Sociales o alguna de les seves funcionalitats no estigui disponible, el contractista ha de gestionar el servei d'ajuda a domicili mitjançant el sistema d'informació i de gestió informatitzada que determini el Consell Comarcal restant obligat a adaptar, si és necessari, la prestació del servei objecte d'aquest contracte als requeriments tècnics que s'escaiguin.

CAPÍTOL V. PERSONAL

Clàusula 19. Personal

1. El contractista ha de presentar al registre electrònic del Consell Comarcal la documentació en relació amb el personal que presta el servei d'ajuda a domicili següent:
 - a) Relació definitiva de tot el personal, inclosa la documentació justificativa de la seva afiliació, situació d'alta a la seguretat social, així com la corresponent acreditació professional, en el termini màxim de 15 dies des de la data de signatura del contracte.
 - b) Informe mensual actualitzat, abans del dia 5 de cada mes, relatiu al personal, que contingui el nom i cognoms, el DNI, el servei al qual està adscrit, la titulació, les dades corresponents a totes les altes i baixes dels contractes que s'hagin produït durant aquell mes, la relació laboral i la dedicació setmanal de la jornada laboral.

En aquest informe cal adjuntar també la documentació següent:

- i. En el cas d'incorporació de noves treballadores: núm. d'afiliació, la resolució sobre el reconeixement d'alta de la Tresoreria de la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional, quan sigui el cas
- ii. En el cas de baixa laboral: la resolució sobre el reconeixement de baixa de la tresoreria de la Seguretat Social.
- iii. En el cas de modificació de les condicions de contractació, la documentació justificativa on quedin recollits els canvis emesa per la seguretat social.
- iv. En el cas de reincorporació d'una treballadora: resolució sobre el reconeixement d'alta de la tresoreria de la Seguretat Social

Tota la informació i documentació d'aquest apartat ha d'estar a més actualitzada mensualment al sistema d'informació i gestió informatitzada que determini el Consell Comarcal.



- c) Informe mensual relatiu a l'absentisme, abans del dia 5 de cada mes, que inclogui el percentatge d'absentisme i les categories en percentatge vinculades al motiu d'absentisme, desglossat per municipi.
- d) Informe anual de les treballadores abans del 15 de gener de cada any amb la identificació del sexe, lloc de treball, titulació exigida, dedicació (hores setmana, mesos l'any), relació laboral, data d'alta i data de baixa i costos salarials.

El Consell Comarcal pot requerir informació complementària quan ho consideri oportú.

- e) Pla de formació anual del personal que s'ha de presentar en els primers tres mesos des de l'entrada en vigor del contracte i l'actualització del pla, en el primer trimestre de l'any pel cas que el contracte sigui prorrogat.

Aquest pla ha d'incloure com a mínim el nom i cognoms de la treballadora, la relació de cursos que portarà a terme i el número d'hores totals de formació previstes per a cada treballadora.

Durant el primer trimestre de l'any següent, el contractista ha de presentar la justificació de l'assistència i aprofitament de la formació prevista per cada treballadora, fent constar el nom i cognom de la treballadora, el títol i contingut del curs, les hores i aprofitament de cada un dels cursos que hagi fet.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. Les empreses adjudicatàries queden obligades a elaborar aquest pla de formació per al personal al servei de l'atenció domiciliària adequat a les seves titulacions i funcions. L'anomenat pla de formació establirà els criteris per a l'avaluació de l'historial de formació obligatòria i complementària del personal així com les línies per a l'actualització professional (temàtica, hores de dedicació, format d'impartició, etc.).

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment al Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals, i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.

L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus treballadors/es la formació complementària necessària per desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les competències sociopersonals de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. L'empresa facilitarà la formació específica al seu personal per cada una de les modalitats de prestació del servei.

L'entitat adjudicatària haurà de garantir i implementar els mecanismes d'informació i formació en relació amb els aspectes ètics, com ara els límits professionals i personals, el respecte o la confidencialitat.



L'adjudicatària haurà d'incloure, necessàriament, formació específica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments a persones grans, adreçada a les persones professionals d'atenció personal i d'acord amb la Guia local per fer front als maltractaments a les persones grans del Consell Comarcal del Vallès Oriental així com el Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a les persones grans elaborat per la Generalitat de Catalunya. Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació obligatòria certificada en diversitat sexual, d'identitat de gènere i l'abordatge de la LGTBI-fòbia.

- f) Planificació de la cobertura dels períodes de vacances d'estiu, Setmana Santa i Nadal, especificant el nom de les treballadores d'atenció directa assignades a cada expedient i els possibles reajustaments d'horaris i/o dies. El contractista ha d'introduir aquesta informació a Jano Sociales, o sistema d'informació que determini el Consell Comarcal, 15 dies abans de l'inici de cada període i sempre després d'informar i pactar amb la persona beneficiària o la persona de referència, si és el cas.

2. El contractista ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per tal de minimitzar els perjudicis que canvis i substitucions poden suposar per a les persones usuàries.

El contractista ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats.

En el cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució és de 24 hores.

En cas de substitució, el contractista facilitarà a la treballadora substituïda les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el pla d'atenció establert.

En qualsevol cas, el canvi per suplència, per vacances o per necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal.

3. Corresponen al contractista les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, el contractista ha de:
 - a) Garantir 2 hores mensuals de reunió de coordinació grupal dels equips de treballadores d'atenció directa amb la coordinadora tècnica.
 - b) Garantir 1 hora mensual de reunió individual de cada professional d'atenció directa amb la coordinadora tècnica.
 - c) Formar a les treballadores d'atenció directa i a les coordinadores amb un mínim de vint-i-cinc hores (25 h) anuals, de les quals tres hores (3 h) versen sobre riscos laborals i dues (2h) versen sobre Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) vinculades amb les funcions del lloc de treball i d'acord amb la Clàusula 41, 1. d) del PCAP.



La formació s'ha de dur a terme en horari laboral de la treballadora. El contractista ha de planificar la formació de tal manera que els serveis no quedin descoberts i que alhora no perjudiqui la conciliació familiar/laboral del personal.

Clàusula 20. Perfil professional i titulacions exigides

1. El servei d'ajuda a domicili requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat i eficàcia en la prestació del mateix.

Els perfils professionals que es requereixen són els següents:

- a) En relació amb el servei de cura de la persona i de la llar: tècnic/a en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili, auxiliar de geriatria o treballadora familiar reconeguts per la Generalitat, i en els casos en què sigui requerit pel Consell Comarcal una integradora social, segons les descripcions dels grups professionals del conveni col·lectiu vigent.

El preu/hora del servei de cura a la persona i de llar tindrà un increment del 25% sobre el preu hora brut establert pel treballador familiar al conveni col·lectiu d'atenció domiciliària que sigui d'aplicació a Catalunya, en el cas de que el Consell Comarcal requereixi un/a integrador/a social. En tot cas aquest increment s'haurà de repercutir en el sou de la persona treballadora.

- b) En relació amb el servei de neteja de la llar: auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.
- c) En relació amb el servei de bany adaptat: treballador/a familiar, tècnic/a en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili o auxiliar de geriatria.
- d) En relació amb el servei de bugaderia externa: auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.
- e) En relació amb el servei d'àpats a domicili: auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.

2. Les titulacions exigides són les següents:

- a) En relació amb el servei de cura de la persona i de la llar: treballador/a familiar, tècnic/a en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili, auxiliar de geriatria o integrador social.
- b) En relació amb el servei de neteja de la llar: certificat escolar o equivalent.



- c) En relació amb el servei de bany adaptat: treballador/a familiar, tècnic/a en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili o auxiliar de geriatría.
- d) En relació amb el servei de bugaderia externa: certificat escolar o equivalent.
- e) En relació amb el servei d'àpats a domicili: certificat escolar o equivalent.

Les treballadores que prestin el servei de neteja de llar, el servei de bugaderia externa i el servei d'àpats a domicili en el moment que hagi d'operar la subrogació establerta al Plec de clàusules administratives particulars, no els serà d'aplicació el requisit de titulació que s'ha establert. Nogensmenys, el contractista haurà de promoure la formació d'aquestes treballadores adreçada a l'obtenció d'aquests títols, i incorporar els mecanismes necessaris i propostes formatives per l'obtenció d'aquests títols en el seu pla de formació.

- 3. Nogensmenys, en els casos en què s'activi un protocol d'infància, adolescència o família en risc i independentment de les tasques a desenvolupar, el servei s'ha de prestar per un/a treballador/a amb formació específica per a la intervenció al domicili, com ara un treballador familiar o un integrador social, a criteri del Consell Comarcal del Vallès Oriental.

El preu/hora del servei de cura a la persona i de llar tindrà un increment del 25% sobre el preu hora brut establert pel treballador familiar al conveni col·lectiu d'atenció domiciliària que sigui d'aplicació a Catalunya, en el cas de que el Consell Comarcal requereixi un/a integrador/a social.

- 4. El contractista pot incorporar, amb l'autorització prèvia i expressa del Consell Comarcal i de les persones beneficiàries, alumnes de pràctiques a partir de convenis de col·laboració amb els centres de formació de professionals del treball familiar. En tot cas, no pot suposar l'existència de relació laboral i els serveis socials de referència n'han d'estar informats.

Clàusula 21. Uniforme

El contractista ha d'uniformar les treballadores d'atenció directa amb la roba de treball mínima definida al conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya que consistirà en dues bates o dues bruses i pantalons apropiats per a la feina i que es renovarà cada 12 mesos.

Així mateix, el contractista també ha de proporcionar la resta de material que en resulti del pla de riscos laborals de l'empresa com ara els guants, mascareta, o qualsevol altre material de protecció necessari.

CAPÍTOL VI. SEGUIMENT

Clàusula 22. Seguiment i avaluació del servei



El contractista ha de presentar al registre electrònic del Consell Comarcal, en la forma i terminis indicats pel Consell Comarcal, els informes següents:

- a) Informes d'avaluació de l'acollida i adaptació de cadascuna de les persones usuàries del servei, segons model facilitat pel Consell Comarcal.
- b) Informes semestral del seguiment del servei i valoració de les persones usuàries amb indicació, si és el cas, de les propostes de millora d'aquests.

Nogensmenys, quan es consideri oportú un seguiment més intens del servei, es presentarà un informe de seguiment amb la periodicitat que estableixi el Consell Comarcal.

- c) Informes de valoració del servei 48 hores després de finalitzar definitivament el servei amb cadascuna de les persones usuàries, indicant els objectius assolits, l'estat funcional de la persona atesa a la finalització del servei i el suport familiar, així com la valoració sobre les necessitats de l'usuari/a a la fi del servei.
- d) No més enllà del 15 de febrer de cada any, una memòria anual d'activitat de l'any anterior amb el contingut següent:
 - 1. El grau de compliment dels plecs tècnics i el detall de les actuacions que s'han portat a terme en el servei, els mitjans humans, materials i econòmics dedicats i la valoració d'aquests. Aquesta informació inclourà també l'acompliment dels estàndards mínims de qualitat previstos en el Decret 69/2020 així com els establerts en la clàusula 17 d'aquest plec.
 - 2. La valoració quantitativa i qualitativa de totes les actuacions previstes en el projecte tècnic i la proposta tècnica avaluable mitjançant criteris automàtics presentada pel contractista en la licitació: si s'han realitzat, valoració de resultat, si no s'han realitzat, motiu de no realització, propostes de millora, entre altres que siguin necessàries per poder avaluar el grau de compliment i els motius de desajust, si n'hi ha.
 - 3. La informació relativa a les treballadores següent: perfils professionals (lloc de treball), municipis assignats, costos salarials, dedicació i jornada laboral, relació laboral, data d'alta i baixa si és el cas, formació realitzada i qualsevol altra informació que li sigui requerida pel Consell Comarcal.
 - 4. Nombre i detall de les actuacions realitzades d'acord amb la Clàusula 41, 1. e) del PCAP, així com els resultats obtinguts.
- e) Comunicació diària i informe individual de queixes, on s'especifiqui el tipus de queixa, qui l'ha realitzat, data de recepció, data de resposta, accions realitzades, seguiment del cas, resolució i mesures correctores i preventives, en el termini màxim de 24 hores des de la recepció.



- f) Un informe mensual de l'estat i seguiment de les queixes i els expedients relacionats o afectats.
- g) Qualsevol altra que el Consell Comarcal requereixi relativa a la prestació del servei d'ajuda a domicili, com ara incidències del servei o llistats de l'estat de l'expedient, entre d'altres.

Clàusula 23. Custòdia de claus

1. La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió d'un joc de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària. En el cas que sigui necessària aquesta custòdia de claus del domicili, l'empresa adjudicatària haurà de tenir l'autorització escrita de les persones beneficiàries, d'acord amb el model de contracte facilitat pel Consell Comarcal que serà formalitzat per la persona beneficiària i el contractista.

En aquests casos de formalització de la custòdia de claus, la responsabilitat és compartida entre el contractista i la pròpia persona beneficiària i caldrà indicar en el programa de gestió del SAD la treballadora designada que custodiarà les claus.

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

2. L'empresa adjudicatària realitzarà la signatura digital del document de formalització de la custòdia de claus facilitat pel Consell Comarcal del Vallès Oriental mitjançant la plataforma de VIDsigner Centralized, i l'incorporarà a l'expedient del programa informàtic de gestió del SAD en el termini màxim de 7 dies des de la data de la signatura.

Així mateix, l'empresa adjudicatària informarà al Consell Comarcal a través del programa de gestió del SAD la comunicació de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

NOTA LINGÜÍSTICA:

1. Per treballadora o treballadores cal entendre la persona treballadora o persones treballadores.
2. Per coordinadora tècnica i coordinadora de gestió, cal entendre la persona coordinadora tècnica i la persona coordinadora de gestió respectivament.



Annex 1 Quadre de distribució d'hores estimades

1. El quadre de distribució d'hores estimades per la durada principal del contracte, d'acord amb clàusula 10 del Plec de clàusules administratives particulars, és el següent:

Lot 1:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	Santa Maria de Martorelles	300	0	92	0	0	0
2027 (10 mesos)	Vallromanes	1.000	0	333	0	0	0
2027 (10 mesos)	Vilanova del Vallès	2.714	119	1.667	0	0	0
Subtotal any 2027		4.014	119	2.092	0	0	0
2028 (12 mesos)	Santa Maria de Martorelles	360	0	110	0	0	0
2028 (12 mesos)	Vallromanes	1.200	0	400	0	0	0
2028 (12 mesos)	Vilanova del Vallès	3.257	143	2.000	0	0	0
Subtotal any 2028		4.817	143	2.510	0	0	0
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		8.831	262	4.602	0	0	0

Lot 2:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	Campins	417	0	125	0	0	0
2027 (10 mesos)	Fogars de Montclús	200	0	67	0	0	0
2027 (10 mesos)	Gualba	1.583	0	292	0	0	0
2027 (10 mesos)	Montseny	175	0	50	0	0	0
2027 (10 mesos)	Sant Esteve de Palautordera	1.333	0	417	0	0	0
2027 (10 mesos)	Vallgorguina	1.250	0	333	0	0	0
Subtotal any 2027		4.958	0	1.284	0	0	0



ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2028 (12 mesos)	Campins	500	0	150	0	0	0
2028 (12 mesos)	Fogars i Montclús	240	0	80	0	0	0
2028 (12 mesos)	Gualba	1.900	0	350	0	0	0
2028 (12 mesos)	Montseny	210	0	60	0	0	0
2028 (12 mesos)	Sant Esteve de Palautordera	1.600	0	500	0	0	0
2028 (12 mesos)	Vallgorguina	1.500	0	400	0	0	0
Subtotal any 2028		5.950	0	1.540	0	0	0
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		10.908	0	2.824	0	0	0

Lot 3:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	Sant Celoni	7.480	0	3.070	0	0	0
Subtotal any 2027		7.480	0	3.070	0	0	0
2028 (12 mesos)	Sant Celoni	8.976	0	3.684	0	0	0
Subtotal any 2028		8.976	0	3.684	0	0	0
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		16.456	0	6.754	0	0	0

Lot 4:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	Cànoves i Samalús	2.083	0	1.250	0	0	0
2027 (10 mesos)	Sant Antoni de Vilamajor	2.500	0	2.500	0	0	0
2027 (10 mesos)	Sant Pere de Vilamajor	1.042	0	1.000	0	0	0



ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
Subtotal any 2027		5.625	0	4.750	0	0	0
2028 (12 mesos)	Cànoves i Samalús	2.500	0	1.500	0	0	0
2028 (12 mesos)	Sant Antoni de Vilamajor	3.000	0	3.000	0	0	0
2028 (12 mesos)	Sant Pere de Vilamajor	1.250	0	1.200	0	0	0
Subtotal any 2028		6.750	0	5.700	0	0	0
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		12.375	0	10.450	0	0	0

Lot 5:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	La Llagosta	2.750	0	1.042	83	83	21
2027 (10 mesos)	Martorelles	3.267	600	3.350	0	0	0
2027 (10 mesos)	Parets del Vallès	5.417	0	0	0	0	0
2027 (10 mesos)	Sant Fost de Campsentelles	2.438	0	1.323	0	0	0
Subtotal any 2027		13.872	600	5.715	83	83	21
2028 (12 mesos)	La Llagosta	3.300	0	1.250	100	100	25
2028 (12 mesos)	Martorelles	3.920	720	4.020	0	0	0
2028 (12 mesos)	Parets del Vallès	6.500	0	0	0	0	0
2028 (12 mesos)	Sant Fost de Campsentelles	2.925	0	1.588	0	0	0
Subtotal any 2028		16.645	720	6.858	100	100	25
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		30.517	1.320	12.573	183	183	46



Lot 6:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	Canovelles	16.500	0	2.500	0	0	0
2027 (10 mesos)	Les Franqueses del Vallès	7.325	0	5.233	0	0	0
2027 (10 mesos)	Lliçà d'Amunt	3.083	0	1.083	0	0	0
Subtotal any 2027		26.908	0	8.816	0	0	0
2028 (12 mesos)	Canovelles	19.800	0	3.000	0	0	0
2028 (12 mesos)	Les Franqueses del Vallès	8.790	0	6.280	0	0	0
2028 (12 mesos)	Lliçà d'Amunt	3.700	0	1.300	0	0	0
Subtotal any 2028		32.290	0	10.580	0	0	0
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		59.198	0	19.396	0	0	0

Lot 7:

ANY	Municipi	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar	Servei bàsic-servei de cura de la persona i de la llar IS (integradora social)	Servei bàsic-servei de neteja de la llar	Serveis complementaris-Servei d'àpats a domicili	Serveis complementaris-Servei de bugaderia externa	Serveis complementaris-Servei de bany adaptat
2027 (10 mesos)	l'Ametlla del Vallès	3.750	0	150	0	0	0
2027 (10 mesos)	Figaró-Montmany	917	0	667	0	0	0
2027 (10 mesos)	Tagamanent	100	0	167	0	0	0
2027 (10 mesos)	La Garriga	917	0	1.000	0	0	0
Subtotal any 2027		5.684	0	1.984	0	0	0
2028 (12 mesos)	l'Ametlla del Vallès	4.500	0	180	0	0	0
2028 (12 mesos)	Figaró-Montmany	1.100	0	800	0	0	0
2028 (12 mesos)	Tagamanent	120	0	200	0	0	0
2028 (12 mesos)	La Garriga	1.100	0	1.200	0	0	0
Subtotal any 2028		6.820	0	2.380	0	0	0
TOTAL CONTRACTE INICIAL (22 mesos)		12.504	0	4.364	0	0	0



2. Les hores estimades per a cadascuna de les possibles dues pròrrogues d'un any de durada com a màxim cadascuna d'elles, seran les mateixes hores anuals estimades que per a l'any 2028, sens perjudici de la modificació d'hores, segons els encàrrecs d'hores anuals dels ajuntaments, i prevista en la clàusula 26 b) del PCAP.

Document signat electrònicament

