SERVEI DE POLÍTIQUES FEMINISTES, SERVEIS SOCIALS, DRETS CIVILS, SALUT I INCLUSIÓ
EXP.: 1/2026/C00021

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES CONCURS SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA 2026

1.- OBJECTE

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, tal i com estableix la Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya, són un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb manca d'autonomia personal amb l'objecte de promoure una millor qualitat de vida a les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari**.** També a persones i famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social.

Dins dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària s'inclouen entre d'altres el servei d'atenció personal, el servei de neteja de la llar, el servei de teleassistència, el servei d'àpats i el servei d'arranjaments i ajudes tècniques.

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei públic d'atenció personal i neteja de la llar dels serveis socials d'atenció domiciliària, que forma part de la cartera de serveis del Programa d'Atenció domiciliària, dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Viladecans.

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

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

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta *l'atenció domiciliaria* sota el títol "*Prestacions de Servei*" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera, afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art.75 d'aquesta llei.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials i les seves pròrrogues i modificacions vigents, on es determina el servei com a prestació garantida.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, així com les seves modificacions posteriors.

I el Decret 675/2023, de 18 de juliol, per el que es modifica el Decret 1051/2013, de 27 de desembre, per el que es regulen les prestacions del Sistema para la Autonomia i Atenció a la Dependència, establides en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de la Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.

En concret, les prestacions que són objecte de contractació referides al Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili, consisteixen en:

- Actuacions de caràcter personal.
- Actuacions de caràcter domèstic

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'ajuda a domicili en el municipi de Viladecans que es realitzarà en l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Viladecans hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

També té per objecte, com a conseqüència de ser un servei molt intensiu en mà d'obra, la integració social i laboral de col·lectius d'especials dificultats, en quant ofereix una oportunitat d'ocupació laboral.

2.- DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS, USUARIS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

2.1.- Definició:

El **Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili** és el conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i, complementàriament, en determinats casos, suport en la neteja i manteniment de la llar a persones i/o famílies residents a Viladecans i valorades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Viladecans, amb dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, dificultats d'integració social o amb manca d'autonomia personal (persones amb dependència).

2.2.- Principis bàsics del servei:

El Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Viladecans és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat en quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**: Es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit, el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- La **participació**: Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei, que els afectin directament.
- La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- **Reconeixement de l'entorn cuidador** (en cas d'existir) com a persones clau en l'atenció de la persona beneficiària del servei.
- **La territorialització del servei**: la densitat de persones usuàries que hi ha a la ciutat i la proximitat entre els domicilis s'ha de tenir present a l'hora de proveir el servei i assignar la professional d'atenció directa ja que minimitzarà el temps entre desplaçaments.
- **La qualitat del servei** entesa com a un procés de millora contínua.
- **La eficiència en la gestió**, entesa com el procés per optimitzar els recursos assolir una relació qualitat preu adequada.

2.3.- Objectius:

L'objectiu bàsic del servei és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària en el seu domicili i incrementant o mantenint l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.

Es tracta d'atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-los-hi 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.

2.3.1.- ***Els objectius específics del servei són:***

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstics, socials i tècnics, suficients per a proporcionar als usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.

- Donar suport a les persones en situació de dependència en la realització de els activitats bàsiques de la vida diària (ABVD), compensant la seva pèrdua d'autonomia així com donar suport en les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD) per tal de mantenir el seu entorn en les condicions adequades.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- 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 elles.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Ser un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- Afavorir els canvis d'actitud i de comportament promovent que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies habilitats i competències.

2.4.- Persones destinatàries del SAD

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

L'Ajuntament de Viladecans té establerts criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats principalment en el grau de dependència i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en el seu cas es consideren adequats.
Persones o famílies que es trobin en alguna d'aquestes situacions:

a. Persones en situació de dependència:
   Persones adultes o infants en situació de dependència reconeguda per la Generalitat de Catalunya, en el marc de l'elaboració del Pla Individual d'Atenció (PIA) que requereixen atenció / suport per a la realització de les activitats i/o instrumentals de la vida diària o suport socioeducatiu donades de les dificultats afegides que implica la seva situació de dependència.

b. Persones i famílies en situació de fragilitat i risc social per:
   - Manca de capacitat o hàbits per l'auto-cura i en relació amb l'entorn.
   - Manca de capacitat o hàbits per l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
   - Persones que viuen soles i no tenen suport sociofamiliar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- Persones que viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques, o els hi cal un suport.
- Persones majors de 65 anys i/o amb diversitat funcional, en situació de risc social que no disposant encara de reconeixement de dependència i precisen suport immediat per dur a terme les ABVD o les AIVD degut a situacions sobrevingudes, empitjorament sobtat de la situació de salut, altes hospitalàries o sociosanitàries, manca d'autocura o d'atenció de familiars.
- Persones o famílies en situació de vulnerabilitat i fragilitat amb menors en situació de risc que precisen d'intervenció socioeducativa, d'acompanyament, supervisió, orientació, instrucció en tècniques i adquisició d'hàbits.

2.5.- Descripció dels serveis:

L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada ales situacions de necessitat que es presentin en cada cas. Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat en el conjunt dels serveis de l'atenció social primària i els complementa.

A continuació es realitza una descripció detallada de les activitats que poden realitzar-se en la prestació de cada un dels serveis que composen l'atenció domiciliària i que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a.

2.5.1. Actuacions de caràcter personal:

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

Tasques de tipus assistencial:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat (únicament amb afaitadora elèctrica proporcionada pel propi usuari), aplicació de cremes, i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en el casos que siguin necessari.
- Llimar ungles (sempre que no es requereixi una atenció podològica especialitzada).
- Canvis posturals i mobilitzacions en situacions de persones enllitades o quan la seva situació de salut o discapacitat ho requereixi.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- Ajuda en l'administració en els casos que la persona beneficiària del servei no estigui capacitada per fer-ho i sempre hi quan es tracti d'un tractament que no requereixi ser realitzada per professionals mèdics especialitzats.
- Suport en el canvi de la bossa de colostomia i/o d'urostomia.
- Vetllat pel compliment de les visites mèdiques programades.
- Acompanyament a visites mèdiques programades en absència de familiars responsables.
- Suport a la persona cuidadora en la cura de la persona dependent, discapacitada o menor.
- Acompanyaments a petites gestions o compres per evitar aïllament social, potenciar la interacció social i exercitar el moviment.
- Baixar la bossa de la brossa en aquells casos on la persona no pot fer-ho per si mateixa o no disposi a curt termini d'algú que pugui fer-ho.
- Cura de la salut i control de la medicació: suport en el seguiment de la pauta mèdica prescrita i revisió del compliment de la pauta farmacològica.
- Mobilització dintre de la llar: Ajudar 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 físic-motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar de la persona usuària.
- Suport al cuidador en les seves tasques.
- Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades (higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.) ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.

Tasques excloses:

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

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que ha servit de base per a l'aprovació del servei d'ajuda a domicili.
- Les funcions i tasques de cures sanitàries que requereixin una especialització.
- 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.

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari, tasques preventives de:

- Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària.
- Detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- Altres tasques identificades dins del pla de treball pels Equips de Serveis Socials de l'Ajuntament de Viladecans.

Les **principals situacions i conductes de risc** dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- Desorientació espacial i temporal.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
- Mal ús i oblits en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...)
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura i auto-cura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents dels equips de Serveis Socials.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona atesa.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més els temps de les activitats i recursos de tot tipus, necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.). Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de treballador/a familiar, auxiliar de geriatria i qualsevol altra equiparable.

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

Aquestes tasques preventives inclouran:

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

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- La detecció es realitzarà mitjançant l'ús d'escales estandarditzades que permetin mesurar els canvis; l'ús d'aquestes escales pot ser dut a terme per la coordinació tècnica o professionals de suport, a més del personal d'atenció directa (Treballadores Familiars o titulacions anàlogues).

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

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

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

2.5.2. Actuacions de caràcter domèstic:

a) Neteja de la llar:

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

Tasques a realitzar:

- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat, utilitzant productes degudament homologats.

La persona beneficiària del servei haurà de procurar disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs que en qualsevol cas correran del seu càrrec. De tota manera, serà responsabilitat última de l'entitat adjudicatària disposar dels estris i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari, pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, **serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més els temps de les activitats i recursos de tot tipus** necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.). Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de auxiliar de neteja i qualsevol altra equiparable.

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

- Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.
- Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar, o qualsevol altre de naturalesa anàloga).
- 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.

b) Neteja de fons (de xoc):
Servei de neteges extraordinàries a realitzar amb baixa periodicitat, destinades a complementar el manteniment quotidià i que comprenen tots els espais de l'habitatge interiors i exteriors.

També s'inclouen neteges extraordinàries a realitzar una sola vegada, amb desinfestació i desinsectació en casos extrems. Aquestes neteges extraordinàries podran presentar-se amb pressupost de serveis especialitzats que es pagarà a part.

Aquest servei s'ha de realitzar per empreses especialitzades en neteges de xoc, desinsectació i desinfecció.

3.- HORARI DEL SERVEI:

Les empreses implementaran un sistema de registre diari de jornada que reflecteixi de forma fidedigna la jornada diària de cada persona treballadora i en el que, almenys, s'inclourà l'inici i la finalització de la jornada de treball.
Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei de cura de persona i de la llar entre les 7 i les 21 ó 22 hores depenent de si es realitzen en el període d'horari oficial d'hivern o d'estiu respectivament.
Les hores d'atenció prestades en la franja horària de 22,00 a 7,00 (hores nocturnes) i les que es prestin en dissabte, diumenge o festiu, es facturaran amb l'increment legalment establert del preu habitual i podran representar fins a un 5% del total d'hores contractades, el servei **s'activarà en situacions urgents** valorades per els tècnics de serveis socials i autoritzades per les coordinadores del departament.

L'aplicació de les hores extraordinàries s'estableixen segons el conveni col·lectiu.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Festivitat i nocturnitat: La festivitat i nocturnitat s'abonaran d'acord amb els imports que s'estableixen a les taules salarials.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en dissabtes i hores nocturnes o festives, haurà de ser autoritzada i comunicada per l'Ajuntament a les empreses adjudicatàries, com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

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

En la franja horària de 7,00 a 22 hores, **l'adjudicatari haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda**. Les hores de major concentració seran comunicades per l'Ajuntament a l'inici de la contractació i posteriorment amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i de la tipologia de les persones ateses i dels objectius previstos per a cada exercici.
El servei de cura de la llar i neteja de xoc es prestarà íntegrament en hores ordinàries.
L'Ajuntament, sempre que sigui possible, procurarà assignar hores d'atenció a les franges-vall per assegurar la major ocupació possible de la jornada laboral ordinària del/les professionals.

3.1.- Interrupcions temporals del servei:
El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries (vacances, estada a casa d'un familiar, etc.) o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.
Quan la interrupció es perllongui més de 4 mesos, l'empresa proposarà la baixa definitiva del servei.

3.2.- ***Baixa del servei:***
La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció.
- Interrupció del servei perllongada més de 4 mesos.
- Decisió de la persona usuària.
- Deixar de residir a la ciutat de Viladecans.
- Deixar de residir en el seu domicili i traslladar-se a una residència de gent gran o a un altre equipament col·lectiu.
- Finalització del període de servei previst.
- Decisió del responsable o referent municipal, per:
    - Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
    - Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
    - Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

4.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI:

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

L'empresa adjudicatària i els seus treballadors/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i el seu entorn cuidador. Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei.

L'empresa haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació del servei.

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, així com la Prevenció de Riscos Laborals, facilitant els ajuts tècnics necessaris per la correcta atenció a l'usuari/a, sense prejudici del treballador/a familiar (grues, aixecadors i altres aparells, en cas de persones amb sobrepès o sense autonomia per moure's).

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de **mantenir inexcusablement el secret professional.** En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

4.1.- Informació:

Les persones usuàries hauran de ser informades amb una antelació mínima de 24 hores de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

Les persones usuàries o llurs familiars de referència hauran de comunicar directament a l'empresa les seves sol·licituds de modificació horària o de calendari o la no realització d'un servei determinat per absència domiciliària o baixes temporals vinculats a ingressos hospitalaris o sociosanitaris. Així mateix, hauran de dirigir-se a l'empresa adjudicatària en el cas d' incidència referida al servei, com es el cas de sol·licitud de modificació d'horari o calendari, no realització del servei, de manera puntual, vacances, baixes temporals.

4.2.- Anul·lacions de serveis i absències de la persona usuària:

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient, que s'estima en 24 hores. L'empresa registrarà i comunicarà aquesta incidència.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

L'usuari i el seu entorn cuidador haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb antelació de 24 hores, les absències del domicili que impedeixi la realització del servei, si no s'avisa en el temps establert, l'empresa facturarà l'hora de servei i aplicarà el copagament corresponent si s'escau.

4.3.- Privacitat:
Resta prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquesta no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat pel beneficiari/a del servei o el seu representant legal i amb el vist i plau dels serveis socials de Viladecans.

4.4.- Gestions econòmiques:
Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària procedeixi al cobrament dels havers, de la persona usuària, de qualsevol mena. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca estigui inclosa en el pacte de prestació del servei i disposi de l'autorització signada de la persona beneficiària.

Les despeses de desplaçament com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de l'usuari o, si s'escau (i de forma excepcional), s'assumiran pels serveis socials de l'Ajuntament.

Resta prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

4.5.- Queixes, reclamacions i suggeriments:
L'empresa ha d'informar a la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'empresa ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

L'empresa haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment en un termini inferior a 7 dies.

L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes. En el registre hauran de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre. Aquest registre s'ha de posar en coneixement del Departament mensualment així com les mesures correctores adoptades.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Viladecans de manera immediata.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

S'informarà a l'Ajuntament de Viladecans del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'Ajuntament tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats i a tenir-ne còpia.

5.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:

5.1.- Organització del servei:

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre el departament de serveis socials bàsics i l'entitat adjudicatària de la gestió del servei.

- **Accés al servei**
  - Prescripció del servei, correspon als serveis socials bàsics de Viladecans.
  - Comunicació de la prescripció a l'adjudicatària, mitjançant enviament document pacte del SAD.

- **Alta del servei**
  - Validació de la proposta i concreció del servei per part de l'adjudicatària.
  - Programació del servei.
  - Assignació del personal d'atenció directa/equip de SAD
  - Presentació del personal que realitzarà el servei a la persona usuària.
  - Comunicació de la data d'inici del servei als serveis socials bàsics
  - Inici efectiu del servei i trucada de validació

- **Servei en curs**
  - Seguiment dels casos en coordinació amb els serveis socials bàsics de Viladecans.
  - Realització d´una trucada de seguiment al mes d´inici del servei.
  - Comunicació als serveis socials bàsics de Viladecans de les interrupcions temporals i anul·lacions del servei de forma immediata.
  - Comunicació als serveis socials bàsics de Viladecans de les alteracions del servei degudes a situacions de risc.
  - Comunicar als serveis socials bàsics de Viladecans, les situacions especials o d'altres del domicili de la persona usuària, que es valorin importats o rellevants.

- **Baixa del servei**
  - Les baixes s'han de comunicar als serveis socials bàsics de Viladecans, indicant els motius de les baixes.

5.2.- Funcions i obligacions de l'Ajuntament:

El departament de serveis socials es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.
- Recepció de les persones beneficiàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional dels usuaris potencials i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la definició de les tasques a realitzar i la modalitat d'atenció i el tipus de seguiment.
- Definició d'objectius específics de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Comunicació a l'empresa adjudicatària de les altes amb tota la informació rellevant que correspongui: identificació de la persona usuària, problemàtica i objectius de la intervenció, intensitat i tasques a desenvolupar.
- Fixació dels preus o del sistema de repartiment d'hores entre l'Ajuntament i l'empresa, en el cas de què correspongui aplicar copagament del servei.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa adjudicatària de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.
- A l'inici de la prestació es complimentarà el document d'acords per la prestació del servei, amb la signatura de la persona beneficiària i se'n lliurarà una còpia al propi usuari/a i una altra pels serveis socials bàsics.
- Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris en cadascuna de les zones. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball, els criteris de treball o en el manual de procediments i que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- Segons el perfil del cas, possibilitat de què un professional de serveis socials d'atenció primària acompanyi a l'empresa a la primera visita de presentació del servei d'atenció domiciliària.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'empresa adjudicatària, a través del seu personal de coordinació. Aquests protocols hauran d'estar prèviament aprovats per l'Ajuntament.
- Validar semestralment la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

5.3.- Funcions i obligacions de l'empresa adjudicatària:

- Recepció de la sol·licitud del servei amb acusament de rebut. Independentment de que es faci a posteriori, ja que l' urgència d' algunes situacions poden requerir una actuació immediata. L' empresa adjudicatària garantirà mitjançant el responsable del contracte o a la persona en qui delegui l' assistència ininterrompuda de qualsevol petició de l' Ajuntament per resoldre qualsevol incidència durant els 365 dies de l' any i durant les 24 hores.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària organitzar, gestionar i programar la prestació del servei, designar el/la professional, encarregar les tasques que ha de realitzar i fer la presentació en el domicili de la persona usuària, que és el lloc on es prestarà el servei amb caràcter general.
- Recepcionar la comanda i proposar horaris d'atenció ajustades a la comanda de servei tramesa, d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment del objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de l'usuari.
- Compliment i adequació de les tasques encomanades al Pla individual de Treball pactat amb l'usuari/a. Signatura del document d'acords per la prestació del servei (que ja inclourà la signatura del/la treballador/a social municipal i de l'usuari/a).
- **Garantir l'inici de prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 48 hores naturals** a partir de la recepció de la comanda.
- En els casos valorats com urgents a judici del professional de referència de serveis socials, el servei s'iniciarà com a màxim dins de les 24 hores posteriors a la seva comunicació o bé en la data d'inici proposada pel professional de serveis socials, si aquesta és posterior.
- L'adjudicatària garantirà l'execució dels serveis en totes les franges horàries; especialment entre les 8h i les 11h del matí on es prioritzaran serveis destinats a persones en situació d'enllitament, usuàries de centres de dia/hospitals de dia i persones que requereixen suport en les tasques de higiene diària.
- L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament totes les incidències en el termini màxim de 24hores a partir del seu coneixement, així com la solució adoptada; i de forma immediata aquelles situacions que es puguin considerar greus a criteri dels serveis socials municipals.
- El contractista haurà de garantir el subministrament de la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons el sistema que designi l'Ajuntament.
- Haurà de garantir una atenció via telefònica ininterrompuda les 24h del dia 365 dies de l'any per qualsevol incidència o urgència que pogués sorgir.
- Presentar amb **periodicitat semestral un informe** d'activitat que com a mínim inclogui els indicadors de qualitat del servei.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrant les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- **Aportar semestralment** (al juny i al desembre) la documentació que permeti observar: la planificació de les coordinacions tècniques, les coordinacions de

gestió, i les accions de supervisió, formació, lliurament de material i suport. Els informes semestrals també reflectiran el nombre de persones que han realitzat les formacions i supervisions i els que no les han realitzat i els motius. Les actes d'aquestes reunions podran ser requerides per l'Ajuntament per verificar el compliment de les planificacions.

- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un/a mateix/a usuari/a
- En el cas de ser adjudicataris han de disposar, en la data d'inici del contracte, d'un local cèntric en la població de Viladecans, amb els mitjans tècnics, administratius i funcionals necessaris i amb un/a responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit/da pels responsables de l'Ajuntament de Viladecans. El local haurà de reunir les condicions necessàries per poder realitzar les reunions d'equip i les de coordinació.
- En el cas de ser adjudicataris, comptaran amb coordinador/es tècniques amb formació específica de Serveis Socials i coordinador/es de gestió, amb formació i experiència comprovables.
- Comunicar obligatòriament totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei. Comunicar i donar resposta de les queixes que ha rebut a través de la persona usuària o dels professional municipals, en un termini màxim de 7 dies.
- Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ens local d'interès social.
- Adoptar les mesures necessàries, així com establir aquelles de contractació laboral, les quals afavoreixin la permanència dels seus treballadors/es als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball.
- L'empresa adjudicatària ha de facilitar a tots els treballadors/es d'un sistema telemàtic/informàtic de control de la presència, en temps real, i de comunicació d'incidències dels/les professionals d'atenció directa al domicili, que permeti la comunicació amb l'equip de coordinació de l'empresa.
- L'entitat adjudicatària haurà de reservar, dins l'horari dels treballadors/es, el temps necessari per realitzar les coordinacions amb els i les professionals responsables del seguiment de cada cas.
- L'adjudicatari estarà obligat a facilitar la informació i complimentar els indicadors facilitats en aquest plec.
- L'adjudicatari assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

6.- COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT:

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat adjudicatària dels serveis, es durà a terme de la següent manera:

6.1.- Coordinació i seguiment del contracte i de gestió del servei:

L'empresa adjudicatària designarà un/a representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al seu desenvolupament.

Aquest/a representant haurà de respondre davant el responsable de l'Ajuntament per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències (que transcendeixin el funcionament ordinari del servei) i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ens local.

El/la representant de l'empresa adjudicatària serà l'encarregat/da de recollir els protocols i procediments que realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis d'atenció domiciliària.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l' estat d' execució es realitzarà de forma mensual amb la Cap d' unitat de gent gran i dependència o la persona en que es delegui. L' entitat adjudicatària lliurarà en aquesta reunió un informe mensual.

Corresponen a les funcions de gestió, assegurar els mecanismes de control de les següents àrees:

- Altes, baixes i modificacions del servei.
- Gestió de serveis contractats i facturació.
- Selecció, contractació i formació del personal.
- Assegurament de l'avaluació del servei.
- Assegurament de la comunicació amb l'ens local titular del servei.

L'aplicació informàtica de gestió del SAD contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient perquè els professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

- Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. Comunicarà anualment, durant el mes de gener, els plans formatius previstos així com els sistemes de supervisió. El temps destinat a la formació es considerarà temps efectiu de treball.
- Participació de l'empresa adjudicatària a reunions de xarxa del municipi, relacionades amb l'objecte d'intervenció relacionada amb els serveis socials.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

- L'empresa adjudicatària ha de facturar el copagament corresponent als usuaris, entre el dia 1 i 5 de cada mes.
- Realitzarà enquesta de satisfacció a la persona usuària/família un cop finalitzat el servei i/o durant la prestació del mateix, com a mínim 1 cop a l´any. S' enviaran els resultats abans de finalitzar l' any en curs.

- **Visita al domicili:**
  - Abans de l'inici del servei, el/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària realitzarà una primera visita al domicili acompanyada del/la professional que realitzarà els serveis d'atenció personal domiciliària. Com a molt tard, aquesta visita es farà durant la primera setmana del servei.
  - En aquesta primera visita al domicili, s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament i característiques del servei i se signarà el pacte de prestació i condicions de prestació del servei.
  - La informació subministrada inclourà:
    - Presentació de la persona treballadora que farà les tasques al domicili de la persona usuària.
    - Telèfon de contacte i horaris d'atenció de l'empresa, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer.
    - Nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
    - Horari de la prestació del servei d'atenció.
    - Objectius de treball i avaluació.
    - Tasques que es realitzaran per part del personal de l'empresa adjudicatària.
    - Explicació i signatura del Pacte de Prestació del Servei.
    - Lliurament i explicació de les Condicions Generals del Servei, fent especial èmfasi en:
      - Drets i responsabilitats de la persona beneficiària del servei.
      - Termini mínim per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei.
    - Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriment, facilitant a la persona usuària la documentació relacionada en format físic (paper), o través d'altres sistemes informàtics de manera addicional.
  - Els serveis amb una durada mínima d´un any es realitzarà una visita a domicili de seguiment i control de qualitat.

7.- RECURSOS HUMANS:

7.1. Obligacions de caràcter general:

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

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

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

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs, i en tot cas contemplada en el conveni d'aplicació del col·lectiu i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment d'aquells requisits.

La identificació, el dispositiu mòbil o mitjà telemàtic i la uniformitat dels treballadors/res s'ha de garantir el primer dia de la incorporació a l'empresa adjudicatària.

7.2. Estabilitat i substitucions:

L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats (incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos, etc.). Els períodes de vacances i permisos als quals tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.

Quan es produeixi la substitució d'alguna persona treballadora, l'empresa facilitarà al/la professional substitut/a les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, i sempre abans d'iniciar-se el servei relacionat.

Si la substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, a més de la persona usuària, caldrà avisar a la seva família també amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-los partícips de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

7.3. Protecció de riscos laborals:

L'empresa adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els equips necessaris i eficaços (guants, mascareta i els EPI adequats a cada situació que pugui esdevenir, així com altres materials que siguin adients) als/les seus/ves treballadors/es per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent a la naturalesa i abast d'aquests i les característiques

particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

7.4. Uniformitat:

Les empreses lliuraran a cada treballador, com a protecció, la roba de treball que es renovarà cada 12 mesos i que consistirà en dues bates o dues bruses i pantalons apropiats per a la feina i d'acord a l'etapa estacional de l'any, sabates segons la normativa laboral vigent. La roba de treball es readaptarà en els casos d'embaràs quan l'evolució del mateix així ho aconselli. L'uniforme es mantindrà en bones condicions. Guants, guants especials i mascaretes, o qualsevol altre material de protecció s'aportaran sempre que siguin necessaris, i les tasques a desenvolupar en el seu domicili.

L'uniforme és de ús exclusiu per a realitzar els serveis en el domicili, no es pot portar per sortir al carrer.

L'uniforme es retornarà a l'empresa quan el treballador/a finalitzi el seu contracte laboral.

7.5. Identificació:

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'empresa adjudicatària facilitarà al seu personal una targeta identificativa de l'empresa amb fotografia, nom i cognoms i la categoria, per tal d'acreditar-se davant els usuaris i tercers des del primer dia que s' incorpora el treballador/a.

7.6.Sistema de fitxatge:

L'empresa o entitat disposarà un sistema de fitxatge que garantitzi, en tot moment, el registre de l'entrada i sortida del personal d'atenció directa i per tant del servei realitzat. Tanmateix haurà de poder identificar les discrepàncies entre la planificació establerta i la realment efectuada. El registre haurà de ser possible i fiable en tot tipus de domicilis. El sistema de fitxatge no podrà ser en cap cas per escrit sinó que caldrà que s'efectuï pels mitjans telemàtics o mòbils que garanteixin la fiabilitat del registre i la impossibilitat de manipulació del mateix.
Caldrà que la informació relativa al registre sigui accessible per l'Ajuntament

7.7.Personal necessari:

L'empresa disposarà del/les treballador/es d'atenció directa necessari/es per cobrir tots els serveis i de coordinador/es tècnic/ques per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

7.7.1. Treballador/es d'atenció personal.

Els/les treballador/es d'atenció personal realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas, i contemplades en el conveni d'aplicació al col·lectiu.
En cap cas aquests/es professionals podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Els/les professionals que realitzaran el servei d'Atenció Personal, hauran d'estar en possessió de la **titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mitjà d'atenció a les persones en situació de dependència, cicle formatiu de grau mitjà de tècnic/a en atenció sociosanitària, d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatria, certificat de professionalitat o altres titulacions que contemplin funcions equivalents i hagin estat atorgats per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya.**

L'empresa haurà de vetllar perquè els/les professionals d'atenció personal que facin la modalitat socioeducativa tinguin la formació adequada. En aquest sentit, les empreses explicaran quina formació els hi exigiran i els hi proporcionaran.

El personal emmarcat en aquest grup professional, realitza amb responsabilitat i iniciativa, sota la supervisió de la coordinació la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

El servei d'atenció personal està dirigit a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

7.7.2. Auxiliars de la llar.

Els auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides pel tipus de servei de neteja i manteniment de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.
Els professionals que destini l'empresa per la prestació d'aquest tipus de servei, hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.

7.7.3. Coordinador/a tècnic/a.

El personal emmarcat en aquest grup professional realitza –amb autonomia, responsabilitat i iniciativa- la coordinació, la planificació, el suport administratiu, l'avaluació i el control dels serveis prestats als usuaris i de l'equip de treball involucrat

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

El perfil professional de l'encarregat/da de la coordinació tècnica del servei serà el d'un/a tècnic/a amb titulació (llicenciatura, diplomatura o grau) de l'àmbit social, preferiblement de treball social.
Per a coordinació tècnica del SAD de Viladecans es requereix un mínim de 80 hores setmanals, es a dir 2 persones a jornada sencera.

El/la coordinador/a tècnic/a:

- Fer la presentació inicial del servei al domicili de l´usuari/ària.
- Realitzarà la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries
- Realitzarà el recolzament tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa.
- Fomentarà i establirà els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.
- Comunicar als treballadors/res socials responsables dels usuaris/àries derivats a l' entitat adjudicatària sobre qualsevol alteració del servei sobre els protocols facilitats per l' Ajuntament.
- Identificat, comunicar i actualitzar les baixes dels usuaris/es
- Avaluarà i controlarà la qualitat del servei prestat.
- Participarà a les reunions de xarxa del municipi relacionades amb l'atenció a domicili de persones vulnerables.
- Participarà a les reunions tècniques de coordinació amb el equip de Serveis Socials Bàsic segons necessitats del servei.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en domicili, d'acord a les necessitats detectades
- Resolució d'incidències tècniques

7.7.4. Coordinador/a de gestió.

Els/les professionals que realitzaran la coordinació de gestió, hauran d'estar en possessió de la titulació batxillerat, formació professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció sociosanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili).
L'entitat o empresa adjudicatària garantirà, com a mínim, 3 coordinadores de gestió a jornada complerta sempre mantenint el servei cobert mentre es realitzin atencions als domicilis.

El/la coordinador/a de gestió/a:

- Realitzar la funció de suport administratiu del servei.
- Planificació dels serveis i dels professionals.
- Coordina la globalitat del servei, fomentar i establir circuits per a realitzar la coordinació d'equip de treball.
- Avalua i controla la qualitat del servei prestat.
- Gestiona les incidències del servei.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

7.7.5. Responsable del servei.

L'Adjudicatària designarà una persona responsable, diferent al personal tècnic i de gestió que haurà de respondre davant el personal directiu de l'Ajuntament i vetllar per la globalitat del servei. Serà l'encarregada de supervisar tot l'equip i garantir que es compleixin els estàndards de qualitat i les condicions fixades en aquest plec. Tanmateix serà la interlocutora alhora de fer arribar a l'Ajuntament la relació de indicadors i dades establertes
El responsable del servei, ha d´estar disponible per assistir presencialment a les reunions, donar resposta a les necessitats dels treballadors propis i als requeriments del departament de serveis socials.

El responsable haurà de tenir una presència mínima al municipi de 8 hores setmanals.

L'entitat o empresa adjudicatària ha de garantir la presència de la responsable del servei en l'horari de major afluència dels serveis.

Cadascun/a d'aquest/es professionals actuarà en funció del que s'hagi definit en el Pla d'Atenció Social, segons la tipologia d'usuari/a atès pels professionals del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili.

Depenent de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable en un futur, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals.

7.8. Obligacions en relació al personal d'atenció directa al domicili.

L'adjudicatari haurà de seguir les següents obligacions pel que respecta al personal d'atenció directa al domicili:

a. A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional, en el cas dels serveis d'atenció personal. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten aquests serveis haurà de comunicar-se prèviament als Serveis Socials Bàsics de l'ens local.
b. També informarà en la documentació que presenti per concursar, dels sous bruts mitjans que rebran els seus treballador/es en les diferents categories professionals (treballadores socials, treballadores familiars, auxiliars de clínica i/o de geriatria, auxiliars de neteja, etc.).

c. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral dels/les treballadors/res s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en aquest contracte, l'adjudicatari presentarà a

l'Ajuntament, amb periodicitat trimestral, els documents de cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir els mecanismes per **assegurar la màxima estabilitat del personal** que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a els persones usuàries, quan aquests siguin inevitables

d. El personal que les empreses adjudicatàries destinin a la prestació del Servei d'Atenció a domicili per tasques d'atenció a la persona objecte d'aquest contracte haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatria o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per a garantir una adequada prestació dels serveis.
e. El perfil professional de l'encarregat/da de la coordinació tècnica del servei serà el d'un/a tècnic/a amb titulació (llicenciatura, diplomatura o grau) de l'àmbit social.

f. L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i el permisos a que tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia, s'hagin deixat de prestar, no es poden facturar. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substitut les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari afectat, amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.

g. Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment, el mes de gener, a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

h. L'adjudicatari haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui el seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari/a, durant les hores en que es presti el servei, amb una bata o brusa, pantaló i sabates apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta identificativa així com un dispositiu telemàtic o mòbil.

i. L'uniforme ha de portar necessàriament la identificació de l'empresa, i la targeta identificativa, amb nom i cognoms del/la professional. No es permet cap altra identificació ni simbologia.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

j. També proporcionarà guants, mascareta i els EPI adequats davant situacions de risc biològic, infeccions transmissibles, emergències sanitàries o altres riscos laborals associats a la prestació del servei.

7.9. Formació del Personal:

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. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment, al mes de gener, a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals, i acreditarà el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta.
L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus/seves treballadors/es la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials 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. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada als professionals que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

L'empresa haurà d'incloure, necessàriament, formació especifica en matèria de detecció i intervenció en casos de maltractaments al diferents col·lectius (gent gran, infants, dona, etc), adreçada als i les professionals d'atenció personal i en el marc del protocols i plans d'actuació davant el maltractament,
la solitud no desitjada i altres relacionats amb el servei, elaborats per l'Ajuntament de Viladecans. Així mateix, haurà d'incloure, necessàriament, formació especifica en matèria de violència masclista en el marc de la Llei de violència masclista vigent.

Les empreses adjudicatàries presentaran en la seva oferta un pla de formació. Posteriorment cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

8.- MITJANS MATERIALS:

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

8.1. Local:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, en la data d'inici del contracte, d'un local cèntric al municipi de Viladecans que serveixi de seu al/la coordinador/a tècnic/a i als/les treballador/es d'atenció directa. El local ha de disposar dels mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris, així com un/a responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit/da pels responsables de

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

l'Ajuntament de Viladecans. El local també haurà de reunir les condicions necessàries per poder realitzar les reunions d'equip, les de coordinació i formació permanent.

8.2. Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries:

L'empresa ha d'establir un dispositiu de caràcter permanent (telèfon) durant tot el període de compliment de la prestació dels serveis, que garanteixi el contacte amb la persona beneficiària i viceversa, per tal de garantir un flux adequat d'informació o de qualsevol incidència que pugui afectar el servei. En cap cas es pot tractar d'un contestador automàtic (tret que s'activi quan la línia estigui ocupada).

La centraleta ha de tenir un sistema de gestió intel·ligent de cua de trucades, que faciliti un sistema de retorn de trucades en cas de no atenció.

L'activitat de la centraleta haurà de quedar registrada i posada a disposició dels serveis socials de Viladecans, si aquesta li és requerida.

L'empresa ha d'establir una adreça de correu electrònic perquè les/els usuaris puguin comunicar-se de manera addicional al telèfon d'atenció de l'empresa.

9.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

9.1. Informes d'activitat:

Presentar de forma semestral (al juny i al desembre) un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei, mentre no s'hagi establert un mecanisme automatitzat de comunicació d'aquesta informació.

A més a més, l'informe haurà d'incloure indicadors que permetin controlar el compliment dels estàndards de qualitat que estableix el plec i dels compromisos de qualitat inclosos en l'oferta adjudicada, així com altres indicadors que l'Ajuntament sol·liciti.

Aquest informe haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades:

Per serveis d'atenció personal, de neteja i totals (amb distinció d'edat i sexe i de modalitat del servei):

- Nombre d'usuaris atesos.
- Nombre d'hores de servei totals.
- Nombre de serveis iniciats.
- Nombre de serveis urgents iniciats.
- Temps mitjà encàrrec-inici del servei.
- Usuaris actius.
- Usuaris que causen baixa

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Per treballadors d'atenció personal, auxiliars de la llar i coordinador/es tècnics (per categoria):

- Nombre de treballador/es a l'inici del període i en el total del període.
- Nombre de baixes permanents de treballador/es.
- Percentatge de rotació de la plantilla mensual.
- Nombre de canvis en l'assignació de serveis a treballador/es d'atenció personal i a auxiliars de la llar classificats per raó del canvi.
- Percentatge d'usuari/es que han tingut 1 canvi de professional d'atenció personal en un mes.
- Percentatge d'usuari/es que han tingut 2 o més canvis de professional d'atenció personal en un mes.

Control de presència al domicili:

- Percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte l'horari programat.
- Percentatge de serveis amb una durada inferior a 15 minuts respecte a la durada programada.

Nombre d'incidències per tipologia:

- Queixes rebudes verbals i escrites, per tipologia:
  - Nombre de queixes.
  - Respostes i temps de resposta.
- Altres incidències, per tipologia.

Visites de coordinador/es tècnic/ques al domicili:

- Visites periòdiques de seguiment. .
- Seguiments telefònics periòdics.
- Visites de presentació del servei.
- Visites urgents i no programades.

Formació de treballador/es:

- Hores de formació realitzades en el període.
- Treballador/es que han participat en accions formatives en el període.
- Hores de formació de treballador/es en el període.

9.2. Memòria anual:

L'empresa adjudicatària, presentarà cada any, abans de l'1 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat relacionada amb els usuari/es atesos, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha de disposar per a la seva atenció. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat al contractista després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'Ajuntament i es presentarà en format electrònic i en paper.

Document verificable a Seu – Validació de documents, mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545562

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

10.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL:

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga , del manteniment dels serveis mínims així com d' informar directament als i les usuàries del servei que es vegi afectat per la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe haurà de prestar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

11.- RESPONSABILITAT:

11.1.- El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Viladecans. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar- se els fets denunciats.

11.2.- En cas que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquest i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit als serveis socials municipals dels domicilis dels quals disposa d'un joc de claus.

En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament o als serveis municipals de qualsevol actuació que involucri als usuari/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes i assenyalades en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

12.- SISTEMA DE COPAGAMENT DEL SERVEI

L'Ajuntament de Viladecans té un reglament de SAD que defineix un sistema de copagament per a la prestació del servei d'atenció domiciliària. L'empresa

adjudicatària assumirà la gestió del cobrament als usuari/es que hagin de fer copagament, durant la vigència del contracte.
En cas d'impagaments per part de l'usuari/a, l'empresa assumirà el dèficit que això comporti i en cap cas reclamarà a l'Ajuntament el pagament d'aquest import.

13.- GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar d'un **Pla de qualitat** que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació. El pla de qualitat haurà d'estar documentat, adaptat per ser aplicable al servei.

13.1. Estàndards de qualitat exigits en l'atenció a les persones usuàries:

L'adjudicatari haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec:

- Iniciar el servei en el termini de 24 hores o com a màxim de 48 hores després de la data indicada d'inici del servei per part de l'equip de serveis socials.
- Abans de l'inici del servei, i en aquells casos que no sigui d'activació urgent o puntual, sempre es realitzarà una visita de presentació en la que assistiran, com a mínim, e/la coordinador/a tècnic/a i el/la professional que realitzarà el servei.
- Les persones usuàries han de tenir un mínim d´un informe de seguiment i avaluació d'objectius anuals a realitzar per part de l'empresa.
- La mitjana mensual de rotació de la plantilla de treballadors d'atenció personal adscrits al servei no ha de ser superior al 4%. El percentatge de rotació es calcularà com a baixes permanents de treballador/es dividit per la plantilla inicial d'aquesta categoria a l'inici de cada període.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuari/es del servei en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Atendre com a mínim el 90% de les trucades entrants, això sense perjudici de que totes les trucades perdudes o no respostes hauran de ser ateses en un temps prudencial.
- Cap usuari tindrà més de 2 canvis de professional d'atenció personal en un mes, excepte en casos de força major relacionats amb les dificultats de manca de personal d'atenció directa.
- El percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte l'horari programat no pot ser superior a un 2%.
- El percentatge de serveis amb una durada inferior a 15 minuts respecte a la durada programada no pot ser superior a un 2%.

14.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de complir el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades i confidencialitat.

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitja audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'Ajuntament de Viladecans o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat.

L'usuari/a serà informat tant pels serveis socials municipals com per l'entitat adjudicatària de que davant qualsevol eventualitat, haurà de posar-se en contacte amb l'equip de serveis socials de la seva zona.

L'entitat adjudicatària tindrà la condició d'encarregada del tractament respecte de les dades personals tractades per compte de l'Ajuntament de Viladecans, d'acord amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679, formalitzant-se el corresponent contracte o annex d'encàrrec del tractament.

15.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

15.1.- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

15.2.- Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris/àries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

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

15.4.- El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

16.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei.

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini dels 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuari/es durant el període transitori de traspàs.

L'adjudicatari entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa adjudicatària durant els 15 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional. El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

17.- ADICCIONAL PRIMERA:

Aquest plec de condicions està subjecte al conveni col·lectiu de empreses d'atenció domiciliaria de Catalunya vigent, i l'aprovació del nou conveni, que a data de signatura d'aquest document es troba en vies de negociació.

18.- ADDICIONAL SEGONA:
Aquests ple està subjecte al control i seguiment aplicat al contracte del servei d'atenció domiciliaria annex al plec.

Viladecans, en la data de signatura electrònica

Cap de Departament de Serveis Socials

Document verificable a Seu – Validació de documents , mitjançant el codi segur de verificació 163417363045123545 62