

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SAD DEFINITIU

Contractació de serveis per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada Núm.
Exp.: 2023/38-IG626

Objecte: **SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI (SAD) DE L'INSTITUT MUNICIPAL
DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA**

ÍNDEX

1. OBJECTE
2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR
3. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI
 - 3.1 Definició
 - 3.2 Objectius
4. DESTINATARIS DELS SERVEIS
 - 4.1 Persones excloses del servei
5. TIPOLOGIA DEL SERVEI. FUNCIONS I TASQUES
 - 5.1 Atenció personal
 - 5.1.1 Actuacions assistencials de caràcter personal
 - 5.1.2 Actuacions socioeducatives
 - 5.1.3 Actuacions preventives
 - 5.1.4 Acompanyament fora de la llar
 - 5.2 Actuacions de caràcter domèstic i suport a la llar
 - 5.2.1 Neteja
 - 5.2.2 Neteja de xoc
 - 5.3 Tasques excloses
6. PERFIL PROFESSIONAL
 - 6.1 Perfils
 - 6.1.1 Coordinadors/es Tècnics/es
 - 6.1.2 Treballador/a familiar i/o equivalent
 - 6.1.3 Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili
 - 6.2 Capacitats i habilitats professionals requerides

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

7.1 En relació a l'organització

7.2 En relació a l'organització prestació dels serveis

7.3 En relació a horaris i incidències

7.4 En relació a la formació

8. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSST

9. HORARIS DELS SERVEIS

10. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

10.1 Informació i valoració

10.2 Peticions del servei

10.3 Modificacions

10.4 Terminis establerts per a l'inici dels serveis

10.5 Inici del servei

10.6 Pacte de prestació

10.7 Cessió de claus

10.8 Causes de baixa del servei

10.8.1 Baixa temporal

10.8.2 Baixa definitiva

11. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'IMSST

11.1 Coordinació a nivell directiu

11.2 Coordinació de la gestió del servei

11.3 Coordinació tècnica del servei

11.3.1 Inici del servei

11.3.2 Seguiment i valoració del servei

12. FACTURACIÓ I SERVEIS REALITZATS

13. CONTROL DE QUALITAT

13.1 Protocols a seguir

14. EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS

15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, DRETS D'IMATGE

16. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I SEURETAT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'AJUDA A DOMICILI DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA

1. OBJECTE

L'Ajuntament de Tarragona té competència en matèria de Serveis Socials i en la prestació i la gestió dels Serveis d'Atenció Domiciliària en tot el municipi, atès el que es recull a la Llei 12/2007 d'11 d'octubre de Serveis Socials, que ordena el Sistema Català de Serveis Socials.

El present plec té per objecte la contractació per la prestació del SERVEI PÚBLIC D'AJUDA A DOMICILI en el municipi de Tarragona que determinin els Equips Bàsics de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST), tal com es detalla en aquest Plec i de conformitat amb el Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR

El servei adjudicat anirà d'acord amb les demandes rebudes, podent-se ampliar durant l'any en curs, tenint com a base el nombre d'hores realitzades durant l'exercici 2021, les hores prestades per la Fundació Sociosanitària i Social de Santa Tecla durant el període comprès entre l'1 de gener al 31 de desembre de 2021 han estat de 169.237,75, repartides de la següent manera:

SAD 2021	HORES
HORES TF SOCIAL	15.191,00
HORES TF SOCIAL FESTIVES	15,00
HORES AN SOCIAL	5.236,25
HORES NETEJA XOC	0,00
HORES TF DEP.	119.077,00
HORES TF DEP. FESTIVES	216,00
HORES AN DEP.	29.502,50

	169.237,75
--	------------

L'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona disposarà dels serveis inclosos en l'oferta de l'empresa adjudicatària segons les necessitats al llarg del període objecte d'aquest contracte, i té la facultat de no esgotar el pressupost indicat i retribuirà a l'empresa en funció dels serveis realitzats a sol·licitud dels/de les professionals adscrits a l'Àrea de Serveis Socials de l'IMSST.

3. DEFINICIÓ I OBJECTIUS DEL SERVEI

3.1 Definició:

El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció.

El servei és prestat per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció d'acord amb el que estableix l'art.5 del decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.

El Servei d'Ajuda a Domicili es prestarà en modalitat social o dependència i els serveis poden atendre diferents situacions de necessitat:

- Els Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària
- Els Serveis d'Atenció Domèstica.

3.2 Objectius servei :

- Promoure una millora en la qualitat de vida de les persones i llurs famílies potenciant la seva autonomia personal i facilitant que puguin romandre a casa seva el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat evitant o retardant els ingressos residencials.

- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- 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.
- Oferir 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 seva qualitat de vida.
- Detectar i prevenir situacions de sobrecàrrega física i emocional per recolzar els /les cuidadors/es no professionals.
- Atendre les persones que no poden mantenir-se autònomament al seu domicili mentre no siguin ateses íntegrament pels serveis socials especialitzats quan així ho requereixin.
- Detectar i prevenir situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família que poden esdevenir de risc.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents que es troben en situació de vulnerabilitat i/o de risc social o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i/o dificultats personals, familiars i/o socials.
- Donar suport a dones, i llurs famílies si cal, en situació de vulnerabilitat i/o violència de gènere i/o familiar.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

4. DESTINATARIS DELS SERVEIS

Els Serveis estan adreçats a persones i/o unitats de convivència de totes les franges d'edat residents i empadronades al municipi, que es trobin en alguna de les situacions següents:

- Persones en situació de dependència que hagin estat reconegudes amb grau reconegut per la LAPAD i que tenen dret a les prestacions de SAD previstes per la cartera de serveis i que compleixen els criteris marcats per l'IMSST.
- Persones en situació de risc social per manca de capacitat o hàbits en l'autocura i/o en la relació amb l'entorn, amb patologies cròniques i/o agudes tant físiques com cognitives, que necessiten suport per les Activitats de la Vida Diària, bàsiques o instrumentals.

- Famílies o persones que es troben per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent que els impossibiliten la realització de les tasques habituals de la vida diària.
- Persones o famílies en situació de vulnerabilitat i/o fragilitat amb menors en situació de risc que precisen d'intervenció educativa, de supervisió, orientació o instruccions en tècniques per l'adquisició d'hàbits i/o habilitats parentals que millorin la seva situació i evitin estats de deteriorament/ cronicitat.

L'IMSST podrà establir criteris de prioritat per l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència, en la renda disponible i en d'altres criteris de caràcter social i/o familiar que en cada cas es considerin adequats.

4.1 Persones excloses del servei:

- Persones que no constin empadronades al municipi, a excepció d'aquelles en situació d'extrema urgència que requereixin una prestació puntual i/o temporal , prèvia valoració dels tècnics responsables.
- Persones que presentin situacions, que per la seva complexitat/o gravetat, impossibilitin la realització d'una correcta prestació del servei , bé per suposar un risc per les persones usuàries i/o per a les professionals que el prestin (insalubritat del domicili, animals potencialment perillosos per les professionals que presten el servei, manca de subministraments bàsics que impossibilitin dur a terme les tasques encomanades ,...)

5. TIPOLOGIA DEL SERVEI . FUNCIONS I TASQUES.

Els serveis s'assignaran i es prestaran d'acord amb les necessitats particulars de les persones, amb la finalitat de garantir una atenció integral adient a cada situació. Les activitats i tasques que es poden realitzar es duren a terme segons el perfil i la necessitat de la persona beneficiària, i d'acord amb els objectius marcats en cada cas per el/la professional de referència en el pla d'intervenció social d'atenció domiciliària.

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

El servei d'ajuda a domicili que contempla aquest plec de prescripcions tècniques , inclou dos tipus de serveis definits segons les tasques a realitzar així com els/les professionals que les realitzen: atenció personal o neteja de la llar.

5.1 Atenció personal:

El servei de suport a persones i/o famílies es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona atesa, i el suport a l'entorn cuidador. Es realitza per treballador/a familiar (en endavant TF). Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària així com dels objectius proposats en cada cas, aquest servei de caràcter personal podrà incloure les següents activitats o tasques:

5.1.1. Actuacions assistencials de caràcter personal:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou totes les tasques relacionades amb la higiene personal: rentat corporal complet o parcial, en bany, a la dutxa i/o al llit; ajuda per a vestir-se, per afaitar-se, aplicació de cremes, i les pròpies de la cura personal (pentinar, llimar ungles,...).
- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i cuinat dels aliments, l'ajut a l'hora dels àpats en els casos que sigui necessari i també ajut per a la ingesta.(tallar i donar el menjar).
- Cura de la salut i control de la medicació: supervisió de la medicació i , en els casos que sigui necessari , administració de la medicació o tractament , seguint la prescripció mèdica, excepte en aquells casos en què sigui exigible un títol sanitari per realitzar aquesta tasca. També inclou el vetllar pel compliment de les visites mèdiques programades i el suport en el canvi de la bossa de colostomia i/o d'urostomia, en els casos que la família no ho pugui realitzar. També es podran fer tasques de canvi d'apòsits estèrils i supervisió de les úlceres cutànies, d'acord amb el Reglament de l'IMSST.
- Mobilització dintre de la llar: ajuda per aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona usuària.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització: grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc... si la persona ho requereix.
- Cura de la roba i parament: canvi de llençols, bugaderia, canvi d'armari si s'escau. Arreglar petits descosits o costura de botons, etc... en cas de manca de capacitat de la pròpia persona i en absència o incapacitat del/a cuidador/a per assumir aquesta tasca.
- Tasques complementàries de cura de la llar relacionades amb el desenvolupament de les funcions d'atenció personal que es realitzin per tal de deixar l'habitatge en condicions correctes d'ordre i neteja : fer el llit i canvi de llençols, netejar i ordenar el bany després de la higiene , la cuina després de la preparació i servei dels àpats...

- Acompanyament tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament i recolzament en les relacions amb veïns i familiars convivents.
- Acompanyament per la realització de petites gestions fora del domicili, sempre que sigui imprescindible i que no pugui ser realitzat per cap membre de l'entorn personal, familiar o social.
- Compra d'aliments, medicació i altres productes bàsics en absència de familiars responsables.

5.1.2 Actuacions socioeducatives:

Suport educatiu, social i familiar estimulant les capacitats de la persona, potenciant la seva autonomia promovent l'assessorament en l'aprenentatge/consolidació d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i/o personal, l'organització domèstica, l'atenció a la infància, i vers les persones grans o amb situació de dependència/discapacitat.

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i/o de relació entre els membres de la família.
- Evitar l'absentisme escolar.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit incloent-hi el consell en instruments i ajuts tècnics.
- Suport i/o orientació sobre la utilització dels serveis/recursos (TAD, Àpats a domicili,...). Aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en activitats diverses i estimulació de les capacitats de la persona per alentir la seva dependència i potenciar l'autonomia personal.

5.1.3 Actuacions preventives:

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

- Observació, detecció, prevenció i comunicació de possibles situacions de risc a l'entorn de l'habitatge habitual per evitar problemes i accidents, identificant possibles objectes que puguin causar danys (mal ús i oblit en la utilització d'electrodomèstics i d'altres).
- Observació, detecció i comunicació de canvis en l'entorn o en la situació de les persones usuàries que afectin el seu nivell d'autonomia, les seves necessitats i la seva situació familiar (hàbits tòxics, desorientació, estat de salut física i mental, agressivitat...)
- Escolta activa a la persona per detectar possibles problemes, amb la finalitat de col·laborar amb la identificació de noves necessitats personals, familiars i socials, que puguin implicar una modificació del pla de treball (detecció de situacions de solitud, abandonament, de manca de recursos econòmics...)
- Observació, detecció i comunicació de situacions de risc, maltractaments i/o abús de qualsevol tipologia.

5.1.4 Acompanyaments fora de la llar:

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

La periodicitat d'aquest servei i les hores que s'hi destinin, les marcaran els serveis socials bàsics de referència.

5.2 Actuacions de caràcter domèstic i suport a la llar:

5.2.1. Neteja:

Es el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene de la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, entenent-ho com a neteja ordinària per al manteniment habitual de l'habitatge. Aquest servei de caràcter domèstic podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Realització de la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat o suport per realitzar-la.
- Rentat i cura de la roba.
- Suport a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Retirada de les escombraries.
- Altres tasques identificades dins el pla de treball dels serveis socials de referència.

- Es considera neteja ordinària: escombrar i treure la pols, fregar el terra, fer el llit i canviar llençols, neteja del WC i bany, neteja del marbre de la cuina, pica i superfícies, neteja de portes. Pel que fa a neteja de vidres, persianes i llums no ha de ser superior a tres cops a l'any. Quan la neteja d'elements comporti un risc (alçada, exposició a l'exterior...) aquest es valorarà i es pot arribar a denegar.
- La persona usuària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs, que en qualsevol cas correran al seu càrrec. Si en aquest sentit es produeix alguna mancança, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària informar-ne a l'IMSST, però la manca dels utensilis i productes necessaris en el domicili no pot ser causa de la no realització del servei. L'empresa tindrà un "kit" de productes que posarà a disposició de l'usuari només per a casos d'urgència i de forma puntual. Els productes de neteja i consumibles hauran de complir amb els criteris ambientals i/o els requisits legals en aquesta matèria.

5.2.2 Neteja de xoc:

Servei de neteges extraordinàries o intensives de la llar a realitzar puntualment, sota criteri professional quan la seva realització sigui imprescindible per iniciar la intervenció o facilitar el manteniment posterior.

La figura professional serà la d'auxiliar de neteja o qualsevol altra d'equiparable.

La intervenció en aquest casos, preveu una continuïtat i compromís de les persones usuàries per al seu manteniment posterior.

Els estris i productes necessaris van a càrrec de la persona usuària.

5.3 Tasques excloses:

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

- Atendre a altres membres de la família que convisquin, o no, en el mateix domicili que el titular del servei, i que no constin com a persones beneficiàries de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de la llar de caràcter extraordinari que no estiguin proposades al pla de treball, així com la neteja d'escapes veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.

- Tasques de neteja d'espais d'ús exclusiu de membres de la família o persones que convisin al mateix domicili i que no constin com a beneficiaries del servei.
- Tasques de neteja d'espais compartits que hagin utilitzat altres membres del nucli i que no constin com a beneficiaris/es del servei.
- Realitzar arranjaments importants a la llar ni als espais comuns de l'edifici (pintar, empaperar, etc....)
- Aquelles tasques que posin en perill la salut i la integritat física de les persones que presten el servei., de conformitat amb la normativa vigent de prevenció de riscos laborals.
- Totes aquelles tasques que no estiguin en el pla d'atenció social establert.
- En el cas que hi hagi animals domèstics al domicili, cal que estiguin tancats en una altra habitació de l'habitatge durant la realització del servei com a mesura de prevenció de riscos.

6 PERFIL PROFESSIONAL

El personal que presti el servei haurà de tenir les titulacions adequades per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació dels serveis, segons es determina en els requeriments de personal d'Atenció als Serveis d'Ajuda a Domicili de la Generalitat de Catalunya, així com la seva adequació en els períodes establerts i s'haurà d'acreditar segons el que marqui la legislació vigent en cada moment.

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

6.1 Perfils:

6.1.1 Coordinadors/es Tècnics/es

- **Formació:** Grau o Diplomatura en Treball Social.
- **Funcions:**
 - ✓ Coordinar i planificar els serveis dels usuaris/àries i realitza el suport tècnic als treballadors/ores familiars i a les auxiliars de neteja.
 - ✓ Adequar el perfil professional d'atenció a la persona usuària, respectant tipologia i modalitat d'intervenció.

- ✓ Fer la presentació inicial del servei al domicili de la persona , que es realitzarà sempre el mateix dia d'inici
- ✓ Revisar i garantir el compliment dels protocols i prestacions de serveis inclosos en el pla de treball individual elaborat per l'EBSS per a cada persona usuària.
- ✓ Realitzar les reunions de seguiment preestablertes, o quan siguin necessàries per cada cas.
- ✓ Mantenir reunions de coordinació amb els professionals d'atenció primària.
- ✓ Mantenir una relació continuada amb l'EBSS i informar de possibles situacions de risc i/o d'urgència, tant al/la referent de l'EBSS com al tècnic/a de referència de SAD de l'IMSST, amb la major brevetat possible.
- ✓ Realitzar els informes de seguiment establerts.
- ✓ Avaluar l'evolució dels casos i emetre l'informe corresponent.
- ✓ Realitzar propostes sobre canvis a realitzar en un domicili.
- ✓ Incorporar a l'aplicació informàtica la informació dels serveis.
- ✓ Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats, tant en els serveis informàtics com als informes mensuals.
- ✓ Comunicar els canvis dels serveis prestats segons l'establert.
- ✓ Donar suport tècnic, supervisar i proporcionar suport continuat individual i grupal als professionals que desenvolupen l'atenció directa.
- ✓ Identificar les necessitats formatives dels professionals d'atenció directa.
- ✓ Avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.
- ✓ Donar respostes a les incidències.

S'estableix el rati d'un/una coordinador/a tècnica cada 180 usuaris/es.

6.1.2 Treballador/a familiar i/o equivalent

Formació: Tal i com estableix el conveni vigent serà necessària la titulació reconeguda per la Generalitat de Catalunya: titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig de tècnic en atenció sociosanitària o auxiliar d'ajut a domicili. També es tindrà en compte el títol d'auxiliar de geriatría per aquells casos d'intervenció en gent gran amb diverses problemàtiques.

La intervenció en els casos de tipus socioeducatiu, on existeix problemàtica complexa de diferent índole, el personal d'atenció estarà en possessió de la titulació preferentment de Treballador/a Familiar i a ser possible, amb formació específica per abordar casos d'alta complexitat. Es prioritzarà l'assignació a aquesta tipologia de Serveis a aquests professionals que a més de la formació reglada, disposin d'experiència i/o habilitats que permetin aquest tipus d'intervenció

Funcions:

Desenvolupar les activitats descrites al punt 5 d'aquest Plec:

- ✓ Actuacions assistencials i de caràcter personal, punt 5.1.1
- ✓ Actuacions de tipus socioeducatiu: suport educatiu, social i familiar, punt 5.1.2
- ✓ Actuacions preventives, punt 5.1.3
- ✓ Acompanyament fora de la llar, punt 5.1.4

6.1.3 Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili

Formació: Segons conveni actual hauran d'estar en possessió del certificat escolar o equivalent.

Funcions: Desenvolupar les activitats descrites al punt 5.2 d'aquest Plec.

Cadascun d'aquests professionals actuarà en funció del que s'hagi definit en el Pla de Treball segons la tipologia d'usuari/a atès/a per els/les professionals dels Serveis Socials Bàsics.

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un equip de suport multidisciplinari que pugui atendre demandes d'assessorament i valoració per a serveis complexos com a ara terapeuta ocupacional, DUI, ES, integrador/a, psicòleg, zelador...

En funció de l'evolució dels serveis d'ajuda a domicili i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili, especialment en casos de problemàtica de salut mental, persones afectades per demències o grans discapacitats i situacions d'infància en risc.

L'adjudicatari, a l'inici de l'execució del contracte, haurà de seguir les següents obligacions pel que respecta al personal d'atenció directa al domicili:

- Especificar les persones que executaran les prestacions.
- Fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

- Fer constar la corresponent acreditació professional.

6.2 Capacitats i habilitats professionals requerides:

L'empresa haurà de garantir que els seus treballadors/es tinguin un perfil professional què ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims:

- Capacitat de relació (empatia, assertivitat, control emocional...), d'observació, d'improvisació, d'organització...
- Experiència en tasques domèstiques i cura dels altres.
- Compliment de la Llei de Protecció de Dades: confidencialitat, secret i prudència professional.
- Capacitat física i habilitats per desenvolupar les tasques de la llar i les que requereixin esforç per a les mobilitzacions.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- Comprensió verbal i escrita dels dos idiomes oficials a Catalunya.
- Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials.
- Tenir la suficient formació per donar atenció a malalts, discapacitats, persones amb dependència, malalts mentals i famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració; per desenvolupar les tasques amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionar-se enfront del cas.
- Complir amb el que disposa l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, " Serà requisit per a l'accés i exercici a les professions, oficis i activitats que impliquin **contacte habitual amb menors**, el no haver estat condemnat per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i abús sexual, assetjament sexual, exhibicionisme i provocació sexual, prostitució i explotació sexual i corrupció de menors, així com per tracta d'éssers humans. A aquest efecte, **qui pretengui l'accés a aquestes professions, oficis o activitats haurà d'acreditar aquesta circumstància mitjançant l'aportació d'una certificació negativa del Registre Central de Delinqüents Sexuals**".

Caldrà que l'empresa adjudicatària del servei estigui en possessió de les certificacions legalment establertes que acreditin que totes les persones que s'adscriuen a l'execució del contracte que presten serveis amb famílies amb infants i/o adolescents, o menors dependents, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte dels establerts a la normativa .

7 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA:

Observar les obligacions que deriven d'aquest Plec, del Plec de Clàusules Administratives i del contracte, no incloses en aquesta llista.

7.1 En relació a l'organització

- L'IMSST no contrau, respecte del personal de l'empresa adjudicatària, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra mena. L'empresa adjudicatària es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquesta pugui ocasionar en l'execució d'aquest contracte.
- Desenvolupar els serveis assignats per l'IMSST, mitjançant els serveis bàsics d'atenció social, envers els destinataris del Servei d'Ajuda a Domicili, amb les tasques i dedicació temporal en cada cas establertes, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'IMSST.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques, així com vetllar per tal que compleixin les capacitats requerides que consten al punt 6.2 d'aquest Plec.
- Posar els mitjans per complir els objectius assistencials proposats en cada cas mitjançant la realització de les accions establertes en el pla d'actuació de treball individual de la persona usuària.
- Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació del servei, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Els períodes vacacionals, els permisos i absències no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Facilitar a l'IMSST, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació de l'IMSST.
- Treballar amb les aplicacions informàtiques que l'IMSST determini per tal de facilitar el conjunt de processos necessaris per dur a terme el SAD municipal.

- Assumir la totalitat dels costos derivats de l'adquisició, llicència i manteniment de l'aplicatiu informàtic que s'utilitzi com a eina de gestió del SAD.
- En el cas que s'establís copagament, l'empresa està obligada a oferir als usuaris/es el mateix preu/hora que ofereix a l'IMSST i acreditar i assumir la facturació privada.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà la seva responsabilitat.
- Facilitar als coordinadors/es tècnics/es còpia del present plec de condicions i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca.
- Disposar d'una línia gratuïta d'atenció 24 hores/365 dies per a urgències i emergències.
- Disposar d'un sistema de comunicació/avís d'absència per emetre comunicacions d'absència als familiars en casos de no localització.
- El personal destinat a la prestació dels treballs està sotmès al poder de direcció i organització del contractista adjudicatari (retribucions, horaris, instruccions, vacances, etc.) en qualsevol àmbit, i per tant, aquest serà l'únic responsable i obligat al compliment de les disposicions legals que resultin aplicables en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos, matèria tributària, i en cap cas el personal adscrit a l'execució del contracte ni qualsevol altre tindrà cap vincle jurídic laboral amb l'IMSST, amb independència de les facultats de control i d'inspecció que legalment i contractualment corresponguin.
- L'entitat adjudicatària haurà d'uniformar el seu personal amb una bata o brusa i pantalons apropiats per la feina així com la targeta identificativa amb nom i cognoms i el logotip de l'empresa i de l'IMSST.
- L'adjudicatari determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (EPI) i els facilitarà (guants, mascareta o altre material de protecció) per tal d'evitar riscos , d'acord amb les avaluacions realitzades i atenent a la naturalesa i les característiques particulars de cada servei assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona.

7.2 En relació a la prestació dels serveis:

- Recepció i organització dels serveis, distingint entre serveis ordinaris i serveis urgents.

- L'empresa és la responsable d'actualitzar les dades referides als/les usuaris/es i als serveis en els sistemes d'informació establerts.
- L'empresa incorporarà a l'expedient de la persona usuària el protocol a seguir en l'execució tècnica del servei que doni resposta a les necessitats de la persona o persones ateses.
- Informar els/les treballadors/es sobre les característiques dels serveis a prestar d'acord amb la informació facilitada per l'IMSST.
- Verificar que les condicions de prestacions del servei no suposin un risc per la/el treballador i que compleix amb la normativa de riscos laborals.
- Adequar, amb el vistiplau del tècnic/a referent del cas, el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari per serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat: salut mental, gran dependència, família/infància. En serveis de tipus educatiu, no es podran assignar professionals amb perfil exclusivament de formació en l'atenció a persones amb dependència.
 - L'IMSST podrà ordenar a l'adjudicatari la substitució del personal, si els destinataris del servei i/o el propi responsable del contracte, justifiquen una insatisfactòria atenció i prestació del servei que aquestes persones realitzen. El nou personal haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal al que substitueix.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- S'estableix que caldrà assignar un/a TF referent o més segons la intensitat del servei i un/a TF correferent dels casos de risc elevat per garantir la continuïtat assistencial i les suplències del/ la TF referent.
- En cas de vaga dels treballadors de l'entitat adjudicatària, s'hauran de garantir uns serveis mínims i adequats per cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries d'acord amb el que es prioritzi des de Serveis Socials. L'adjudicatari haurà d'avisar els usuaris/es de les possibles incidències derivades de la vaga així com mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la mateixa.
- Una vegada acabi l'aturada, l'adjudicatari haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de realitzar. Aquest es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels/les treballadors/es al domicili, i col·laborarà en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial.
- Mantenir puntualment informat a l'IMSST del nombre, nom, formació i serveis assignats dels/les treballadors/es familiars i altres en actiu i realitzar els informes amb la periodicitat que el contracte estableix.
- Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències relatives a la gestió dels casos en els sistemes d'informació.
- Complir els acords de coordinació establerts garantint el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, facilitant informació sobre el seu seguiment dins dels terminis previstos segons els plans de treball establerts.
- Admetre la incorporació d'alumnat en pràctiques, en el marc dels convenis que pugui establir l'IMSST. L'alumnat en pràctiques mai no podrà substituir els/ les professionals de l'empresa en les funcions i tasques que són objecte de la prestació del servei i l'horari que realitzin haurà de ser coincident amb el del/la professional que presta el servei i estaran sota la supervisió i responsabilitat del/la professional que en aquells moments desenvolupa el servei.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Confeccionar una memòria anual en relació als serveis prestats atenent les indicacions de l'IMSST, que inclourà entre altres, el model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.
- Facilitar l'execució simultània d'altres serveis d'Atenció Domiciliària.
- En el cas de persones amb discapacitat, el seu lloc de treball haurà d'estar adequadament adaptat.

7.3 En relació a horaris i incidències:

- Facilitar mensualment a l'IMSST una relació detallada per domicili i/o persona beneficiària del nombre de dies i serveis prestats en relació amb pla mensual de treball i amb les possibles incidències i el preu del servei.
- Si algun servei no es pot atendre en l'horari sol·licitat, proposar horaris d'atenció d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària. En cas que no s'arribi a cap acord, facilitarà les accions necessàries per complir els horaris proposats.
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Comunicar per escrit a les persones responsables municipals, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Els casos que siguin valorats com a urgents pel personal de referència s'iniciaran com a màxim 24 hores després de la tramesa de la sol·licitud. L'inici d'aquests casos es podrà comunicar sense adjuntar la documentació pertinent, la qual es facilitarà posteriorment.
- Comunicar prèviament, o en el seu cas en un termini màxim de 24 hores, a la persona beneficiària, als serveis bàsics d'atenció social i a la persona responsable de SAD de l'IMSST, totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són permisos, canvis, suplències, etc. que poden afectar la prestació del servei.
- En cap cas es prestarà el servei si la persona usuària no està present al domicili a no ser prèvia autorització i/o en casos d'emergència/necessitat justificada.
- Comunicar de **manera immediata l'absència imprevista** d'un/a usuari/a del seu domicili als referents de l'IMSST.
- Mantenir prèvia i puntualment informats els responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.

- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats tant al/la referent del cas com al/la responsable del SAD de l'IMSST.
- L'autorització dels canvis horaris haurà de ser sol·licitada prèviament a l'IMSST donat que aquests es plantegen en relació a la necessitat de les persones usuàries i llurs famílies.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre les persones usuàries del servei per qualsevol motiu.
- Qualsevol modificació que impliqui variacions en el servei, serà prèviament autoritzada pel/a tècnic/a de SAD de l'IMSST.
- L'empresa haurà de lliurar de forma periòdica un informe detallat del compliment horari i del control presencial.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària procedeixi al cobrament dels havers, de la persona usuària, de qualsevol mena.
- Els treballadors/es no podran consumir aliments i/o substàncies tòxiques com el tabac mentre es realitza el servei als domicilis, així com tenir una actitud, comportament i/o fer comentaris que extrapolin els límits professionals i/o ètics.
- Cap treballador/a de l'empresa adjudicatària podrà realitzar el servei acompanyat/a d'amics ni familiars ni mantindrà relacions amb les persones usuàries fora de l'estrictament professional.
- Cap treballador/a no podrà disposar de diners en efectiu i/o targeta de la persona sense prèvia autorització escrita i motivada per el pla de treball.
- Els treballadors/es no podran fer ús de cap mitjà tecnològic privat per a ús personal, mentre es desenvolupa el servei (excepte trucades urgents degudament justificades).
- Si durant la prestació del servei es dona alguna circumstància sobrevinguda que suposa un risc greu per a la persona, no es podrà abandonar el lloc fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seva seguretat. En cas que es produeixin situacions d'aquest tipus, caldrà avisar les responsables de l'empresa i a l'IMSST per possibles retards en els posteriors serveis.

- L'incompliment de totes aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i podrà comportar sancions.

7.4 En relació a la formació:

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de 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 a l'IMSST els plans formatius previstos de formació continua i reciclatge professional i els sistemes de supervisió establerts per l'empresa, prioritzant les demandes/necessitats detectades pels professionals de Serveis Socials.

El Pla de formació ha d'incloure també formació específica sobre maltractaments i desatenció a diversos col·lectius, violència de gènere, intervenció socioeducativa, salut mental i atenció a persones amb discapacitat. Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal.

7.5 En relació als criteris de valoració:

- En cas que l'empresa adjudicatària presenti un equip de professionals ampliat, en finalitzar l'any, presentarà quines figures han estat treballant per al SAD de Tarragona i en quins casos.
- En cas que presenti protocols i procediments per a la millora de l'atenció, i l'atenció directa, aquests seran vigents durant tota la durada del contracte i farà una devolutiva a final d'any on s'especifiqui com s'ha donat compliment als mateixos.
- En cas que l'empresa faci propostes de préstec i/o complements addicionals al servei, aquests sempre seran sense cost per a l'IMSST i emetrà un informe a finals d'any on s'especificarà com s'han executat.

8 DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSST

L'IMSST, sense perjudici de les que es recullen al plec de clàusules administratives particulars del contracte o resulten d'allò previst a la legislació vigent, ostentarà les potestats següents:

- El control pressupostari, el control i liquidació de la facturació mensual i l'abonament de les factures.
- L'establiment dels preus públics del servei, si escau.

- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els termes que estableixi el plec de clàusules administratives particulars.
- Serà responsable de la interlocució amb l'empresa que presta el servei, per marcar els criteris i fer-ne el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Establir els protocols i formats d'intercanvi d'informació entre l'IMSST i l'empresa adjudicatària que siguin necessaris per tal d'assegurar l'adequada utilització i complementació de totes les dades requerides pels sistemes d'informació.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Planificar de forma global l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i drets d'accés i de prestació previstos a la normativa que els reguli.
- Valorar i fer la prescripció del servei a cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius de treball i la definició de les tasques a realitzar.
- Comunicar a l'empresa adjudicatària els casos als quals s'ha de prestar el servei i les tasques a desenvolupar, d'acord amb els procediments i protocols que s'estableixin i que hauran de contenir la informació necessària per al disseny del pla d'intervenció, els serveis i recursos a adjudicar, així com els/les professionals de referència del cas.
- Tenir la potestat de suspendre els serveis si aquests no s'ajusten a la consecució dels objectius inicials i/o s'incompleix amb possible copagament, sempre que la interrupció no suposi un alt risc per a l'usuari/a i malgrat tot s'hagi d'actuar d'ofici.
- L'aprovació de la data d'inici del servei així com de les posteriors modificacions tant d'horari, intensitat, tasques i/o durada del servei.
- Subministrar tota la informació i documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei.

- Requerir la substitució del personal de l'empresa adjudicatària, quan a judici de l'IMSST, no compleixi degudament les seves funcions, o per qualsevol altra causa justificada.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'IMSST, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa a cada servei, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències i d'altres .
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació de Serveis d'Ajuda a Domicili.

9. HORARIS DELS SERVEIS

La unitat de mesura dels serveis, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent aquest temps com els 60 minuts que es dediquen efectivament a l'atenció de la persona. A partir d'aquí també es podran efectuar fraccions de 30 minuts. El temps addicional necessari per a realitzar les activitats i els recursos associats a la prestació del servei, tals com transport fins el domicili de la persona beneficiària del servei, la coordinació amb altres serveis, la supervisió, la formació, etc. aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Horaris:

TIPUS DE SERVEI	HORARI
Servei d'Atenció a la persona diürn	De dilluns a dissabte de 07h a 21h inclòs.
Servei d'Atenció a la persona en festius	De 8h a 17 h.
Servei d'Auxiliar a la Llar	De 8 a 18 h de dilluns a divendres.

Es respectaran determinades franges horàries necessàries per desenvolupar tasques concretes, a no ser que es produeixi alguna circumstància que ho desaconselli o a petició explícita de la persona, cuidador/a i/o família.

- a) Serveis d'atenció personal d'ajuda per llevar-se : abans de les 11:00 h
- b) Serveis d'atenció personal i ajuda a l'enllitament: entre 19:30 i 21:00 h
- c) Servei d'Ajuda per preparació d'àpats, servir, escalfar i donar el menjar: entre les 12:30 i 14:30 h el servei de dinar i entre 19:30 i 21:00 h el servei de sopars.

L'horari dels dissabtes serà principalment de 8:00 h a 15:00 h, tret de situacions excepcionals que requereixin un servei més tard, i sempre amb autorització de l'IMSST (exemple, persones soles que requereixen cobertura de necessitats bàsiques (alimentació/higiene).

Els diumenges i festius només es realitzaran serveis de caràcter puntual i extraordinari que siguin d'especial necessitat i pels quals la figura de TF sigui imprescindible i insubstituïble per cap membre de l'entorn.

El servei de cura de la llar i neteja de xoc es prestarà íntegrament en hores ordinàries de 08.00h a 18.00 h de dilluns a divendres.

S'haurà d'estudiar la franja horària de major concentració del servei per tal d'assegurar la cobertura de la demanda mitjançant els mecanismes que l'empresa disposi.

En els domicilis on hi hagi més d'una persona beneficiària, les hores de prestació seran nominals i intransferibles per a cada persona usuària.

Quan el servei se suspèn per decisió de la persona beneficiària dels servei, no es podran recuperar les hores.

Quan el servei cau en dia festiu no es recuperaran les hores a excepció de les persones que requereixen una atenció continuada i a les quals se'ls fa també en cap de setmana.

Si el servei no es realitza per absència injustificada i no notificada de les persones usuàries i l'empresa adjudicatària les factura, aquestes seran descomptades de la totalitat d'hores previstes a realitzar. Cal tenir en compte l'excepció per causes d'urgència i/o sobrevingudes degudament justificades.

10. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

10.1 Informació, valoració:

Es competència dels Serveis Socials d'Atenció Primària, la informació, valoració i selecció de les persones usuàries del Servei així com el disseny del pla d'intervenció que conté objectius, tasques, nombre d'hores necessàries, horaris i seguiment.

10.2 Peticions del servei

Les peticions del servei s'aproven des de l'Equip d'Atenció a Gent Gran i Dependències de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, a través de la responsable dels programes d'atenció a domicili, prèvia comprovació del compliment dels requisits, l'existència de consignació pressupostària i la possibilitat de manteniment en el temps.

Posteriorment seran acordades per resolució per la presidència de l'IMSST i notificades a les persones interessades i a l'empresa contractista de forma escrita i fent constar la següent informació:

- Dades d'identificació de la persona beneficiària
- Definició i precisió del treball a realitzar
- Temps de dedicació, que inclou el temps de coordinació i la prestació del servei
- Franja horària prevista
- Data d'inici del servei
- Duració prevista del servei
- Indicadors de seguiment i avaluació
- Temporalitat i revisions previstes

L'empresa adjudicatària ha d'acusar rebut de les peticions mitjançant qualsevol mitjà que en deixi constància.

En situacions d'urgència, podrà requerir-se el servei a partir de la comunicació telefònica. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària facilitarà telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació, per poder resoldre qualsevol situació de caràcter urgent.

10.3 Modificacions

Es el/la referent tècnic/a del SAD de l'IMSST qui autoritzarà a l'empresa a fer les modificacions de servei oportunes, prèvia demanda dels professionals de referència del cas.

10.4 Terminis establerts per a l'inici dels serveis

Un cop l'empresa adjudicatària rebi la proposta efectuada des de l'IMSST, s'establiran uns terminis màxims per iniciar el servei:

- Casos ordinaris, planificar el servei, informar prèviament als referents del cas (EBSS i IMSST) i iniciar-lo abans de 5 dies hàbils a partir de la recepció de la sol·licitud.
- Casos urgents, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores naturals a partir de la recepció de la sol·licitud.

- Casos d'extrema urgència, 12 hores naturals a partir de la recepció de la sol·licitud.

10.5 Inici del Servei:

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar-se als aplicatius informàtics de l'IMSST, a través del qual s'integrarà tota la gestió (sol·licituds, intercanvi d'informació, facturació...)

El servei s'iniciarà el mateix dia que es faci la presentació a domicili. En el cas que la presentació no pugui coincidir amb la data d'inici del servei, no es facturarà.

La presentació del servei és obligatòria i serà realitzada pel/per la coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària juntament amb el/la professional que prestarà directament el servei i el/la professional referent de l'EBSS.

Durant la presentació del Servei, se signarà el **pacte de prestació** amb les condicions especificades en aquest Plec.

L'empresa està obligada a facilitar a la persona usuària i el seu entorn cuidador si és el cas, les dades identificatives de l'empresa, els telèfons de contacte, i tot allò que permeti la comunicació de queixes, suggeriments, modificacions i absències.

En els casos d'ingrés hospitalari i/o causa de força major, podrà excedir-se en el termini d'inici, com a causa justificada. La impossibilitat d'iniciar un servei serà comunicada a l'IMSST.

10.6 Pacte de prestació

El mateix dia de la presentació del servei se signarà el Pacte de Prestació. Aquest inclourà com a mínim el següent: data d'inici, nombre d'hores i periodicitat de la prestació, horari, perfil, objectius i tasques a realitzar, drets i deures de les persones usuàries, incloent els terminis establerts per comunicar les absències del servei.

Haurà d'estar signat per la persona destinatària o autoritzades, per l'empresa adjudicatària i pel/la referent del cas de l'IMSST. No és necessari que totes les parts estiguin presents en la signatura.

Se signaran dos originals, un dels quals es deixarà al domicili i l'altre s'escanejarà i s'enviarà a l'IMSST.

Es impescindible signar el pacte per iniciar el servei, tret d'excepcions per urgència.

10.7 Cessió de Claus

Serà de caràcter excepcional.

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat de l'IMSST.

La cessió de claus haurà de constar en el pacte de prestació del servei si es realitza a l'inici de la prestació, o a través d'una autorització que constarà a l'expedient si es fa amb posterioritat.

En qualsevol cas, s'hauran de fer constar les dades de la persona a la qual s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i informarà a l'IMSST tant de la tinença com de la devolució.

L'empresa es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua del joc de claus cedit (còpies i/o canvi de pany si és necessari).

L'empresa mantindrà un llistat actualitzat de la cessió que podrà ser requerit per l'IMSST en qualsevol moment.

10.8 Causes de baixes del servei

10.8.1 Baixa temporal

S'entén com a baixa temporal del servei, les següents:

- Ingressos hospitalaris i/o a centres sociosanitaris per convalescència o llarga estada.
- Absències per vacances o sortides.
- A petició del/la professional referent.
- D'ofici per absència reiterada del domicili, sense prèvia comunicació i/o justificació
- Per incompliment dels deures dels usuaris/àries.
- D'ofici per circumstàncies que posin en risc la persona treballadora
- Qualsevol altra causa que impedeixi la prestació per causes imputables a l'usuari/a (obres al domicili,...).

10.8.2 Baixa definitiva

Son causes de baixa definitiva:

- Incapacitació per fer ús del servei.
- Incompliment del pla de treball

- Assoliment del pla de treball
- Trasl·lat de domicili fora del municipi
- Baixa al padró d'habitants
- Petició expressa de la persona usuària o familiars autoritzats
- A petició del/la professional referent, quan hi hagi canvis que comportin la pèrdua dels requisits establerts per rebre el servei.
- Ingrés en Centre Residencial
- Per comportaments inadequats, i/o manca de respecte vers el personal que presta el servei.
- Actuació enganyosa per la consecució del servei
- Defunció

11. COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'IMSST

11.1 Coordinació a nivell directiu:

- Amb una freqüència mínima d'una vegada a l'any, es reuniran el/la responsable del Programa del Servei d'Atenció Domiciliària de l'IMSST, el/la responsable del contracte, el/la gerent i la responsable de Serveis Socials Bàsics junt amb el/la representant de l'entitat adjudicatària qui haurà de respondre de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte; resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'IMSST.
- Es duran a terme reunions de seguiment entre els responsables de l'empresa i/o els/les Coordinadors/es Tècnics/es i els/les responsables de l'IMSST per tal de garantir la consecució dels serveis en els terminis pactats, i així com avaluar la prestació i els protocols, i el compliment de les condicions d'aquest Plec.
- El representant de l'entitat adjudicatària serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que realitzi l'IMSST i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

Des de l'IMSST s'establirà el calendari de reunions periòdiques.

11.2 Coordinació de la gestió del servei:

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà entre el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa adjudicatària i els/les professionals referents del Programa de Gestió del SAD que determini l'IMSST. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària confeccionarà informes d'activitat mensual: recull de dades i indicadors sobre l'activitat del servei (altes i baixes, suspensions temporals, incidències, queixes, etc.) que acompanyaran la facturació mensual.

11.3 Coordinació tècnica del servei:

11.3.1. Inici del servei

A la presentació inicial del servei al domicili de la persona/família usuària hi anirà el/la Coordinador/a Tècnic/a de l' empresa, el/la referent de l'EBSS, i el/la treballador/a que ha de realitzar el servei per tal de conèixer la persona o família que ha de rebre els seus serveis i garantir la viabilitat de les tasques encomanades.

11.3.2. Seguiment i valoració del servei

- El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels Informes de Seguiment de cada servei que lliurarà l'empresa adjudicatària, seguint les indicacions del punt 7.3. d'aquest Plec.
- El calendari de reunions periòdiques s'establirà a instàncies de l'IMSST.
- El/la professional del Servei d'Ajuda a Domicili, mitjançant el seu/seva responsable, sempre facilitarà informació per escrit del treball realitzat, segons els formularis i/o formats que estableixin les persones responsables de Serveis Socials de l'IMSST.
- L'empresa adjudicatària mantindrà informats als/les responsables de l'EBSS i de l'IMSST, amb la major brevetat possible, en cas que es donin situacions urgents i/o de risc.
- La prestació del servei es valorarà mitjançant reunions de coordinació tècnica a les quals podran assistir el/la referent de SAD de l'IMSST, els/les treballadors d'atenció al domicili, el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa adjudicatària i els/les referents dels EBSS que tinguin serveis en actiu, a fi i efecte de revisar els objectius, les tasques, demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- L'entitat adjudicatària presentarà trimestralment un informe on consti almenys:
 - a) Quantitat d'altres mensuals.
 - b) Quantitat de baixes temporals.
 - c) Nombre d'hores de SAD social i de SAD dependències.
 - d) Nombre i percentatge de persones ateses entre 0 i 18 anys per SAD social i dependència i sexe.
 - e) Nombre i percentatge de persones ateses entre 19 i 64 anys per SAD social i dependència i sexe.
 - f) Nombre i percentatge de persones ateses entre 65 i 84 anys per SAD social i dependència i sexe.

- g) Nombre i percentatge de persones ateses de més de 85 anys per SAD social i dependència i sexe.
- h) Nombre de persones ateses per franges horàries d'atenció per SAD social i dependència.
- i) Serveis activats en 5 dies d'acord amb el plec.
- j) Serveis activats en màxim 24 hores d'acord amb el plec.
- K) L'empresa presentarà una memòria anual, abans de l'1 de febrer de l'any següent.

12. FACTURACIÓ I SERVEIS REALITZATS

FORMA DE PAGAMENT:

Facturació: mensual per serveis prestats en els termes especificats en el Plec de Prescripcions Tècniques. Caldrà distingir entre serveis de SAD Dependències i serveis de SAD Social i serà obligatori que amb la presentació de la factura el contractista presenti una còpia segellada del butlletí de cotització de la Seguretat Social (Relació Nominal de Treballadors RNT i Rebut de Liquidació de Cotitzacions RLC) del segon mes anterior al mes en curs de tot el personal adscrit a l'execució d'aquest contracte, així com els certificats d'estar al corrent amb les obligacions tributàries de l'Agència Tributària i amb la Seguretat Social.

Dades per facturació: Les entitats compreses en l'art. 4 de la Llei 25/2013 hauran de presentar la factura en format electrònic segons s'indica al catàleg de tràmits (veure clàusula 28) indicant els codis que a continuació es relacionen:

Oficina Comptable: GE0001767

Oficina Tramitadora: GE0001779

Oficina Gestora: GE0001779

Mensualment, dins de la primera setmana hàbil de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà la factura corresponent dels serveis prestats en la forma i manera, presencial o electrònica, que determini l'Ajuntament (prèvia validació de la relació de serveis prestats).

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà també, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior. Aquest document de relació de serveis prestats es presentarà en el format que determini l'IMSST i contindrà, com a mínim, les dades següents:

- Especificat nominalment
- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom.
- Identificant la zona a què pertany l'usuari/a
- Diferenciació de la tipologia de cas (social o dependència)
- Diferenciant la tipologia del servei rebut (TF o AN)

- Especificació de les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt.
- Canvis de personal efectuats a cada servei.
- Personal imputat directament al servei i percentatge de la dedicació.
- En cas que un/a usuari/ària de SAD Social canviï a Dependència dins del mes, es reflectirà en la relació de serveis prestats, diferenciant les hores prestades en cada modalitat.
- En cas d'anul·lació de serveis per causes voluntàries o involuntàries imputables a la persona usuària que aquest no hagi comunicat amb 24 hores d'antelació, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes.
- L'empresa registrarà i comunicarà totes les incidències.

13 CONTROL DE QUALITAT

L'empresa proveïdora haurà de disposar d'un Pla de Qualitat documentat i adaptat al servei descrit en el present Plec, que ha de definir al menys el següent:

- Política de Qualitat
- Objectius
- Funcionament i organització
- Indicadors de seguiment i avaluació

Aquest Pla es revisarà anualment.

Trimestralment presentarà a l'IMSST una enquesta de satisfacció de les persones usuàries del servei (25% dels casos totals enquestats) i/o els seus familiars així com de les incidències que s'han produït.

L'enquesta serà presentada prèviament a l'IMSST.

Anualment es presentarà una memòria de qualitat on es farà constar el grau de satisfacció de les persones usuàries, de les famílies i dels professionals d'atenció primària, així com les incidències tipificades i la seva resolució.

L'empresa presentarà a l'inici del contracte el sistema de recollida de queixes i suggeriments, així com els protocols que ho facilitin.

L'IMSST, durant l'execució del contracte, tindrà lliure accés i en qualsevol moment a les instal·lacions, a les dades relatives a les persones usuàries del servei, la capacitat dels professionals que els atenen,... amb la finalitat de fer el seguiment i poder comprovar la qualitat del Servei.

13.1. Protocols a seguir:

L'empresa haurà de disposar dels protocols següents:

- o Protocol de custòdia de claus: informar d'on es dipositen, qui hi té accés, com es garanteix la seguretat.
- o Protocol d'inici i seguiment del servei: presentació, seguiment i supervisió.

- Protocol de detecció i comunicació de situacions de risc: disseny de les actuacions, comunicacions.
- Protocol de queixes i suggeriments: formes de recollida, facilitació de la recollida, temps de resolució, penalitats previstes en temes de mala praxi.
- Protocol de no obertura de portes.
- Protocol d'atenció COVID o situacions similars.

14 EXECUCIÓ SIMULTÀNIA D'ALTRES SERVEIS:

L'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona, podrà executar simultàniament, per si o per tercers, altres serveis conjuntament als sol·licitats en aquest contracte (àpats a domicili, teleassistència, i/o altres). En tal cas l'empresa adjudicatària donarà tota la classe de facilitats i complirà les ordres del responsable de l'Àrea de Serveis Socials de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona que tendeixin a coordinar els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis socials en el seu conjunt.

15 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, DRETS D'IMATGE:

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

Correspon a l'IMSST la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual...) derivada de la relació amb la persona usuària, 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/ària individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que se s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària.

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

Tot el personal de l'entitat adjudicatària, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la indumentària durant les hores en les que presti el Servei, amb el logotip de l'entitat i de l'IMSST, i haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest.

16 PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL I SEGURETAT:

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per l'IMSST a aquests plecs, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a la seguretat de la informació i les dades personals.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua o deteriorament d'informació.

L'entitat adjudicatària haurà d'observar i complir amb els principis i requisits de seguretat definits per l'IMSST en els presents plecs, així com:

- Es limitarà l'accés a les dades i informació al personal autoritzat, controlant l'accés a les dades a sistemes d'informació mitjançant, com a mínim, usuari i contrasenya individuals i secretes.
- Realitzar tractament de les dades personals i la informació sobre els suports i servidors definits per l'adjudicatària no possibilitant als usuaris l'extracció o còpia de la informació fora d'aquests sistemes.
- Garantir la confidencialitat, reserva i estricte secret professional de la informació i les dades personal a les que puguin accedir per a la prestació dels serveis, no podent ser divulgades, publicades o comunicades a tercers. Les obligacions de confidencialitat tindran una durada indefinida i es mantindran vigents en cas que finalitzi la prestació de serveis.

L'entitat adjudicatària haurà de tenir regulat el deure de secret amb el seu personal pel que fa a les dades personals, als sistemes d'informació i a qualsevol altra informació que hi puguin tenir accés en el decurs del present contracte.

- La documentació en paper haurà garantir el transport segura, estar emmagatzemada a les sales i/o armaris específics per a la conservació de documentació que indiqui l'IMSST, garantint el seu arxiu i custòdia.

- Si s'escau, tots els dispositius que intervinguin en l'execució d'aquest contracte hauran d'estar configurats per a l'eliminació d'arxius de dades temporals permetent eliminar els residus del material confidencial que s'originen al digitalitzar, imprimir, copiar i enviar correu electrònic diàriament.

- Aplicar les mesures de seguretat que l'IMSST indiqui en cada moment per a garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades personals i la informació.

- Qualsevol estudi o publicació elaborats per l'entitat prestadora del Servei relacionats amb el contingut del contracte o amb qualsevol dels seus aspectes, requerirà la prèvia autorització, per escrit, de l'IMSST.

LA RESPONSABLE DEL CONTRACTE	EL DIRECTOR GERENT DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA
M. Jesús Costa Santos	Josep Miquel Beltran Mauri
DE L'INSTITU MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS	

