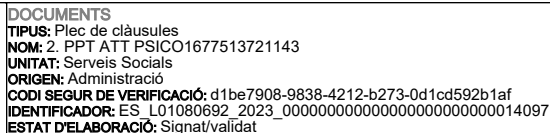
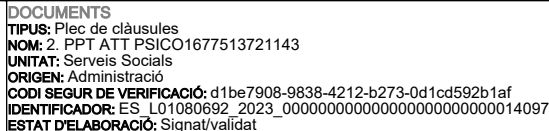


REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

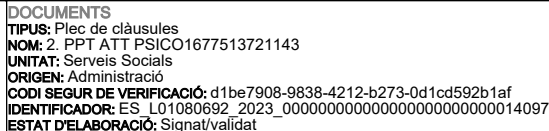


REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
 Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
 PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

L'empresa adjudicatària en tots els processos de la fase de producció:



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries.
- Prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de SSB, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei.
- Afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei.
- Realitzar les seves funcions envers les persones usuàries amb els requisits de confidencialitat, honestedat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Elaboració de les memòries de seguiment semestral del projecte.
- A petició dels professionals de referència, participació d'espais grupals. Com per exemple grups socioeducatius (habilitats parentals), grups de cuidadors o grups sociorelacionals
- Coordinació amb professionals d'altres serveis on també atenen a la persona derivada. Informar de les actuacions realitzades i de pautes per a l'abordatge integral.
- Realitzar les derivacions necessàries a altres serveis especialitzats, en aquells casos que així ho requereixin.

Les tècniques de referència de SSB, en el cas que valorin favorablement l'accés al servei, comunicaran una nova alta (o incorporació a la llista d'espera si s'escau) al professional d'atenció directa de l'empresa adjudicatària en les coordinacions tècniques de seguiment. Tanmateix, si hi ha disponibilitat d'agenda i la professional de referència de SSB valora la necessitat urgent d'accedir al servei es podran utilitzar altres mètodes de derivació.

Per iniciar un servei, es imprescindible haver signat el document d'acords de la derivació del servei. Aquest document ha d'estar signat com a mínim per la tècnica de referència de SSB i la usuària que accepta les condicions del servei.

Quan la incorporació del nou cas sigui viable, l'empresa adjudicatària es posarà en contacte telefònicament amb la família i concertarà entrevista.

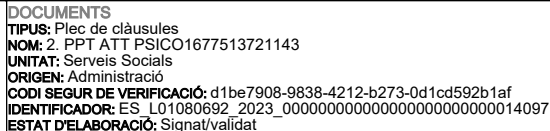
L'empresa adjudicatària realitzarà una primera entrevista d'acollida amb la persona i/o família en la que es facilita tota la informació rellevant del servei i del seu funcionament, s'acorden els dies d'intervenció, es signen els documents d'alta i el compromís d'assistència al servei, i tota la documentació necessària per garantir la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.

Una vegada s'hagi finalitzat el procés d'intervenció, l'empresa adjudicatària efectuarà un informe de tancament en el qual es descriurà l'evolució de les sessions així com una valoració final respecte al seu diagnòstic i pronòstic.

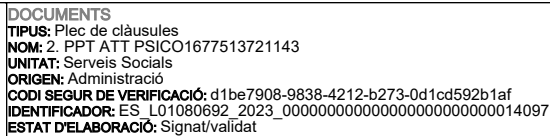
Abans de finalitzar el procés, l'empresa adjudicatària realitzarà una enquesta de satisfacció del servei de cadascuna de les unitats familiars que han estat usuàries d'aquest.

L'empresa adjudicatària comunicarà via Email o telefònicament a la professional de referència de SSB l'inici del servei i dels dies d'intervenció acordats amb la persona usuària.

Entre el referent d'atenció directe de l'empresa adjudicatària i la tècnica de referència de SSB es pactarà la necessitat de seguiment de cada cas, d'acord a les necessitats i particularitats, i el nivell de risc detectat. El seguiment es realitzarà en les coordinacions tècniques de seguiment.



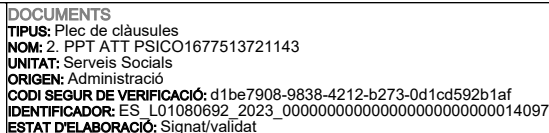
REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
 Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

8. Obligacions específiques de l'empresa adjudicatària:

- o Nomenar una persona responsable del servei que serà l'interlocutor/a amb l'Ajuntament. Aquest/a responsable haurà de ser aliè al personal que habitualment efectui el servei objecte del contracte, amb coneixements de l'activitat objecte d'aquest contracte i amb poders per adoptar resolucions en el moment que sigui necessari.
- o Comunicar al seu personal els protocols que hauran de seguir en el desenvolupament de les seves tasques establerts per l'Ajuntament. Aquests manuals de funcionament operatiu s'aniran complementant d'acord amb l'evolució del propi servei.
- o Promoure i vetllar pel convenient reciclatge i millora de la formació dels professionals que executin aquest servei.
- o Substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir.
- o Fer ús del català com a llengua de treball habitual, i fer ús del castellà quan així ho sol·liciti l'interlocutor.
- o El personal que efectui el servei haurà de comportar-se amb respecte envers totes les persones que estiguin a la Regidoria de Benestar social i la Regidoria d'Igualtat i Lgtbi, ja siguin pròpies o alienes, i s'haurà d'expressar sempre amb la màxima correcció i evitant les discussions.
- o Fer-se càrrec dels costos del personal encarregat de realitzar els serveis: sous, formació, substitucions per baixes i malalties o vacances, seguretat social i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.
- o Complir estrictament amb la normativa laboral i de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració social de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva entre dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals, en matèria ambiental, respecte al nombre d'hores de treball per dia, hores de descans entre jornades, vacances, etc. relatives a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte.
- o En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'ajuntament de Collbató.
- o Correspon a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida, i que formarà part de l'equip de treball a l'execució del



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

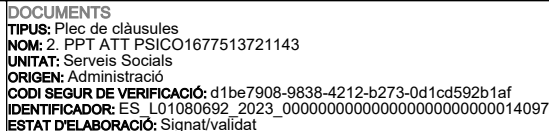
- o El personal haurà de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades.
- o Els períodes de vacances i permisos o les baixes laborals que causi el personal al seu càrrec d'acord amb la legislació vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació del servei.
- o Lliurar anualment a l'Ajuntament una memòria amb la relació dels indicadors del servei segons el model que determinarà l'ens local, els resultats de l'enquesta de satisfacció i propostes de millora del servei.

- o L'empresa adjudicatària nomenarà una persona de referència del servei per la coordinació amb els Serveis Socials Bàsics.
- o Incloure tots els contactes necessaris per resoldre incidències tant per via telefònica, telemàtica, presencial i per correu electrònic.
- o El seguiment individual de casos es farà entre el/la referent de l'empresa adjudicatària i el/la professional activadora del servei referent de la persona/família.
- o El seguiment del contracte es farà en una reunió semestral entre la direcció de l'empresa adjudicatària, i la responsable del contracte, incloent la tècnica responsable de Serveis Socials. En aquesta reunió es presentarà una memòria que haurà d'incloure els següents apartats:
 - o Propostes de millora
 - o Numero de situacions ateses
 - o Termini entre la situació derivada i la primera entrevista realitzada.
 - o Presentació de possibles tendències en problemàtiques abordades
 - o Avaluació del projecte i de la gestió del servei.

La persona coordinadora designada per l'empresa adjudicatària haurà de realitzar breus informes mensuals que es referiran al desenvolupament del servei on s'ha d'incloure:

- Nombre d'usuaris i/o usuàries ateses.
- Nombre d'usuaris i/o usuàries noves ateses.
- Nombre d'expedients tancats.
- Establir una tipologia/classificació dels motius de tancament i/o finalització del servei per part de la persona participant.
- Total acumulat de persones ateses.
- Nombre d'hores totals d'atenció individual.
- Nombre d'hores totals d'atenció per equips.

10. Drets i Obligacions de l'Ajuntament de Collbató:



REFERÈNCIES
EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25
SIGNATURES
Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07
PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

- o Fer la planificació global de l'oferta i informar genèricament i individualment a la ciutadania sobre el servei.
- o Validar els models de documents de servei: derivació, seguiment i valoració de la satisfacció de les persones usuàries del servei.
- o Establir el calendari d'intervencions i coordinacions.
- o Fer la recepció de les possibles famílies i/o unitats de convivència beneficiàries, identificant les necessitats, i si s'escau, valorar l'accés al servei, tramitar la derivació amb tota la documenta imprescindible i recepcionar la confirmació d'inici del servei.
- o Informar a les persones usuàries de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol incidència, consulta o queixa sobre la prestació.
- o Fer el seguiment i l'avaluació periòdica del servei i del contracte, a través de les coordinacions establertes en aquest document.
- o Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa es podrà inspeccions, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- o 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.
- o Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- o Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

- o Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- o Designar el personal responsable de la coordinació i seguiment de la relació contractual.
- o Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, als criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació dels serveis.

La representació externa, tant a efectes de la relació amb entitats, institucions, organismes, etc 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 el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Collbató la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o



TIPUS: Plec de clàusules

NOM: 2. PPT ATT PSICO1677513721143

UNITAT: Serveis Socials

ORIGEN: Administració

CODI SEGUIR DE VERIFICACIÓ: d1be7908-9838-4212-b273-0d1cd592b1af

CODI SEGUR DE VERIFICACIO: 01BC7500-9090-4E1E-B275-0d1cd9592b1af
IDENTIFICADOR: ES | 01080692_2023_00000000000000000000000000000001409Z

ESTAT D'ELABORACIÓ: Signat/validat

REFERÈNCIES

EXPEDIENTS: 3085-0551/2023 - 13/02/2023 08:25

SIGNATURES

Administració Electrònica: 08/03/2023 14:07

PATRICIA RIERA URSUA : Educadora Social - 08/03/2023 14:08

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'adjudicatari lliurarà tota la documentació a l'Ajuntament. En el cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatari que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos a la nova empresa que en resulti adjudicatària del servei en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.