PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ L'ADJUDICACIO DE LA CONTRACTACIO, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI DE SANT VICENÇ DELS HORTS.

1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació del Servei d'Atenció a Domicili en el municipi de Sant Vicenç dels Horts que es realitzarà a l'entorn habitual de les persones derivades des dels Serveis Socials d'Atenció Primària (SSAP) de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, tal i com es detalla en aquest plec de condicions.

2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, USUARIS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1. Definició

El Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), és una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que son realitzats principalment en el domicili de la persona usuària i que s'orienten a tenir cura de la pròpia persona atesa i de la seva llar.

El servei inclou, de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats dels usuaris, les següents prestacions:

- Servei d'ajut a domicili.
- Servei d'auxiliar de la llar.

2.2. Objectius

L'objectiu del servei és el d'atendre les mancances d'autonomia personal, cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i procurant que totes les accions promoguin, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per a proporcionar als seus 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.

- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris de la prestació, estimulant l'adquisició de competències personals.

- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.

- 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 elles.

- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

2.3. Usuaris

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, dificultats per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

L'Ajuntament establirà criteris de prioritat per l'assignació del servei basat, principalment, en el grau de dependència i secundàriament, en la renda disponible. I en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

2.4. Característiques del servei

L'atenció domiciliaria 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 a les situacions de necessitat que es pressentin en cada cas.

A continuació es realitza una descripció detallada de les activitats que poden realitzar-se en la prestació de la cura de la persona i de la llar i que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a.

2.4.1. Cura de la persona i de la llar

Servei de suport a persones o famílies, que es porta a terme en el domicili de l'usuari, i que es dirigeix fonamentalment a l'atenció personal, 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:

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

- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos en que sigui necessari.

- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.

- Mobilització dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.

- Facilitar l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència.

- Companyia, tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns, familiars i de convivència en el seu entorn.

- Acompanyament fora de la llar quant aquest resulti imprescindible per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions, com visites mèdiques, tramitació de documentació i altres.

- Altres tasques identificades dins el pla de treball de Serveis Socials de l'Ajuntament.

La unitat de mesurament 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 mes el temps necessaris addicional per a realitzar aquesta prestació (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.). Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de treballadora familiar o aquelles que acreditin les normatives vigents durant el període de contracte.

2.4.2 Servei d'auxiliar de la llar.

El Servei d'auxiliar de la llar és un servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.

L'auxiliar de neteja a domicili és el/la professional encarregat/da d'ajudar o de realitzar la neteja al domicili de l'usuari, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.

L'usuari del servei ha de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per la realització dels treball de neteja.

La unitat de mesurament 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 mes el temps necessaris addicional per a realitzar aquesta prestació (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.). Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'auxiliar de neteja i qualsevol altre equiparable.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà mitjançant l'atenció social primària i l'adjudicatari de la gestió dels servei.

3.1. Funcions de l'Ajuntament

La atenció social primària es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

- Planificació global de la 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 dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de l'usuari potencial i, si escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.

- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horaris òptimes de prestació. Fixació dels preus en el cas de que correspongui aplicar copagament del servei.

- Tramitació de la comanda d'atenció a l'organització adjudicatària de la prestació dels serveis i recepció de confirmació del moment d'inici de la prestació.

- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols d'acompliment individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació a través del seu personal de supervisió.

3.2. Funcions de l'adjudicatari

Recepcionar la comanda i proposar horaris d'atenció ajustades la petició de servei tramesa, d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustes horaris, sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el Pla de Treball, l'adequació amb les tasques encomanades, es doni resposta a les necessitats de l'usuari.

Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 72 hores naturals a partir de la recepció de la comanda. Per tal d'iniciar el servei es realitzarà una primera visita al domicili per part del coordinador tècnic de l'entitat adjudicatària, acompanyat, pel professional que realitzarà el servei d'atenció domiciliaria.

A l'inici de la prestació es complimentarà el Pacte amb la signatura de l'usuari i el coordinador tècnic de la entitat adjudicatària i es lliurarà una copia a l'usuari i l'altre als SSAP, en el termini màxim d'una setmana.

Comunicar totes les baixes i incidències, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.

El contractista haurà de garantir la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà l'Ajuntament.

Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei segons proposta de l'empresa ratificada per l'Ajuntament.

Assegurar la qualitat tècnica de la prestació dels 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.

Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.

Comunicar totes aquelles incidències relatives al personal, com son permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.

El/la responsable tècnic municipal del Servei d'Atenció a Domicili podrà proposar un canvi de treballador/a sempre que ho consideri necessari. L'entitat adjudicatària haurà de realitzar-lo de forma immediata.

Cobrir automàticament les suplències en cas de vacances, malaltia o indisposició puntual i comunicar-les al responsable del Servei d'Atenció a Domicili.

Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi Ajuntament.

Funcions del/la treballador/a familiar:

Execució del pla de treball definit pels Serveis Socials de l'Ajuntament acceptat pel beneficiari. Aquest pot ser de caire assistencial, preventiu, de suport i/o educatiu, i, en funció dels objectius, incloure tasques d'atenció personal, domèstiques, educatives, etc.

Les tasques a realitzar en cada cas seran determinades per el/la tècnic/a social responsable. En cap cas l'atenció a la persona inclourà la realització de cures, posar injeccions ni cap altre tasca de caràcter sanitari per a la que sigui necessària una capacitació sanitària concreta.

Establir les coordinacions adients amb el/la coordinador/a de l'empresa, el/la referent del cas, en funció de les diferents circumstàncies (tècniques o que puguin afectar al pla de treball, respectivament) que pugui detectar en el desenvolupament de la seva activitat.

Detecció i comunicació de possibles situacions de risc(canvi de situació personal, social, sanitari), evolució del servei i objectius que afecten als beneficiaris al coordinador/a de l'empresa.

Funcions de les auxiliars de la llar:

Portar a terme les tasques definides i pactades en el pla de treball encaminades a mantenir la higiene i l'ordre als domicilis.

Establir les coordinacions adients amb el/la coordinador/a de l'empresa per a comunicar o actuar davant les circumstàncies que pugui detectar en el desenvolupament de la seva activitat.

L'Ajuntament podrà sol·licitar a l'organització adjudicatària suport a la valoració inicial dels domicilis i dels usuaris que es realitzarà d'acord amb els protocols facilitats i s'abonarà unitàriament al preu establert en el present plec.

4. HORARI DEL SERVEI

La franja horària en que cal poder garantir atenció a les persones usuàries de qualsevol dels serveis del Servei d'Atenció a Domicili entre les 7 a les 22 hores, de dilluns a divendres i els dissabtes entre les 7 i les 15 hores.

Del volum total d'hores contractades, un 10% com a màxim, podrà ser prestat fora d'aquest horari, en horari festiu o nocturn que es prestin en diumenge o festiu.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar el servei en hores nocturnes o festius, haurà de ser comunicat a les empreses adjudicatàries, com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

Durant aquesta franja horària, l'entitat adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar al cobertura de la demanda i a garantir la realització íntegra, en el domicili del usuari, de les hores contractades.

5. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

5.1. Coordinació de gestió del servei

Les empreses designaran un representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i valorar l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb el Cap de Serveis Socials o la persona en que aquest delegui. Per fer efectiu aquest seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas, que hauran de lliurar mensualment l'entitat adjudicatària.

5.2. Coordinació tècnica dels serveis.

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb els/les tècnics/ques de serveis socials dels respectius territoris i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària (treballador familiar/auxiliar de geriatria), a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que hauran de lliurar mensualment les empreses adjudicatàries.

La titulació del coordinador tècnic serà de treballador/a social i les seves funcions seran les següents:

• Fer la presentació inicial dels serveis al domicili de l'usuari.

• Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari i la qualitat i adequació dels serveis que se estan prestant.

• Realitzar reunions de seguiment amb els professionals de l'entitat adjudicatària per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.

• Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.

• Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'Ajuntament.

• Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.

• Alertar als treballadors/res socials responsables dels casos atesos dels Centres de Serveis Socials Bàsics sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per l'Ajuntament.

• Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.

5. 3. Coordinació a nivell directiu

Per a realitzar el seguiment del servei motiu de l'adjudicació es constituirà un comitè que es reunirà trimestralment i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari, formada per: Cap de Serveis Socials o en la persona en qui delegui, assistit pel treballador/a social del Servei de 'Ajuda a domicili i de l'entitat adjudicatària.

Aquestes reunions es dedicaran a fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament. El representant de l'entitat adjudicatària serà l'encarregat d'assegurar l'aplicació efectiva dels acords en l'organització i prestació dels serveis.

6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

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

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb els usuaris. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per la prestació dels serveis.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i 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.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del SAD, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als EBAPS corresponent.

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el Pacte amb l'usuari, on s'acorden les condicions del servei. El document de pacte de prestació del SAD haurà d'estar signat pel/la Cap de Serveis Socials de l'Ajuntament, un representant de l'entitat adjudicatària i l'usuari/a que accepta els serveis. Per la signatura d'aquest document no es necessari que siguin presents totes les parts. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del Treballador Social de l'EBAPS que es fa càrrec del cas i del coordinador de l'entitat adjudicatària, així com els serveis que es duran a terme i l'horari dels mateixos, l'entitat adjudicatària lliurarà una còpia del contracte en el termini màxim de 7 dies naturals des de la seva signatura

L'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Els desplaçaments com as conseqüència dels serveis d'acompanyament amb i/o per la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta o, si correspon, a càrrec del SSAP de l'Ajuntament.

El contractista no podrà suspendre o resoldre el contracte ni deixar de prestar el servei amb cap usuari sense autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament. La extinció o la suspensió del contracte no pot posar mai en risc al vida, la salut o la integritat física o psíquica de la persona ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.

7. PERSONAL

7.1. L'entitat adjudicatària és compromet a portar a terme, com a mínim, la següent política de personal:

- Les retribucions salarials del personal contractat per l'entitat adjudicatària han de ser, com a mínim, les que marqui el conveni col·lectiu del sector vigent de referència per a l'entitat adjudicatària.
- El personal ha d'estar degudament donat d'alta a la Seguretat Social.
- L'entitat adjudicatària ha de vetllar perquè el personal rebi supervisió regular.
- L'entitat adjudicatària assegurarà al seu personal formació continua de 20 hores anuals, com a mínim, i fomentarà la formació complementària per a la promoció interna i augment de categoria.

7.2 A l'inici de l'execució del contracte, el contractista vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, i la corresponent acreditació professional, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar. 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 del/les treballadors/es 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.

7.3 L'entitat adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat

del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per les persones usuàries, quant aquest siguin inevitables.

7.4 El personal que l'entitat adjudicatària destini a la prestació del Servei d'Atenció a domicili haurà d'acreditar la titulació de **" Atenció a persones en situació de dependència"** (cicle de grau mig), **"Tècnic/a en atenció soci sanitària"** (cicle de grau mig) o bé **"Tècnic Superior en Integració Social"** (cicle de grau superior). També s'acceptaran altres titulacions, tal i com indica el IV Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya com la de ***"Treballador/a Familiar"*** *(reconegut per la Generalitat de Catalunya) o* ***"Auxiliar de Geriatria" o "Auxiliar d'Ajut a Domicili"*** (aquests últims intervenen únicament en casos de gent gran, el títol també ha de ser reconegut per la Generalitat o ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya). En tot cas, l'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a que el 100% de l'equip professional que desenvolupa l'atenció directa a les persones usuàries estiguin en possessió de la titulació requerida. Aquestes qualificacions professionals són polivalents del camp social que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de la persona usuària, tenint en compte el marc familiar i l'entorn d'aquest.

7.5 L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tinguin 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.

7.6 El contractista haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del SAD per tal que puguin atendre les diferents tipologies del usuari i les seves problemàtiques.

7.7 Igualment, hauran de vetllar per tal que els/les professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.

7.8 Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, les empreses adjudicatàries comunicaran anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establert per les empreses.

7.9 L'entitat adjudicatària haurà de facilitar als treballadors un mòbil que garanteixi la comunicació immediata d'incidències, i haurà de reservar, dins l'horari dels

treballadors el temps requerit pels responsables municipals per realitzar les coordinacions amb els professionals responsables del seguiment de cada cas.

7.10 El contractista haurà d'uniformar per el seu compte a tot el personal que tingui al seu càrrec per l'atenció directa a l'usuari, durant les hores en que se presti el servei, amb una bata o brusa i pantaló apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient d'acord amb les característiques dels cas i les tasques a desenvoluparà al domicili. L'uniforma no haurà de portar identificatiu que la targeta identificativa, amb nom i cognoms de/la professional amb logotip de l'Ajuntament.

7.11 L'adjudicatari s'obliga a la subrogació del personal que actualment presta el servei, des de la data d'inici dels serveis. En l'annex 1 d'aquest plec es relaciona el personal actualment contractat susceptible de subrogació.

8. 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 de, servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el que s'indiqui els serveis mínims prestats i el nombre d'hores i serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de presentar-se en el termini màxim d'una setmana desprès 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 Departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per la seva deducció en la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària presentarà en informe d'activitat on hi constaran les hores realitzades dels serveis distribuïts per usuaris, juntament amb la factura corresponent.

L'entitat adjudicatària presentarà mensualment un informe on consti almenys:

- Quantitat d'altes per mes sobre el número d'usuaris actius.
- Quantitat de baixes per mes sobre el número d'usuaris actius.
- Quantitat de serveis activats dins el termini màxim de 72 hores naturals d'acord amb el plec.
- Quantitat de serveis activats dins el termini màxim de 24 hores (casos urgents) d'acord amb el plec.

- Quantitat de serveis no activats dins el termini màxim de 72 hores naturals d'acord amb el plec.

- Quantitat de serveis no activats dins el termini màxim de 24 hores (casos urgents) d'acord amb el plec.

- Quantitat de serveis que no s'han realitzat a l'hora acordada.

- Percentatge de causes de no realització del servei a l'hora acordada.

- Quantitat de serveis que no s'han realitzat degut a una baixa de la treballadora familiar.

- Percentatge de causes de la no realització del servei a l'hora acordada.

Avaluació del servei a nivell beneficiaris del servei

L'entitat adjudicatària presentarà anualment(abans de l'1 de novembre de cada any) un informe de qualitat del servei amb els indicadors de qualitat del servei, realització d'una enquesta de satisfacció als usuaris i familiars dels serveis, almenys segons proposta que s'adjunta.

Seguiment i avaluació del servei global

L'entitat adjudicatària presentarà anualment (abans del 15 de gener del any següent) una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb el model d'informe anual que es presenta al Departament de Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

L'entitat adjudicatària presentarà anualment un informe on consti almenys:

- Número d'usuaris del servei d'ajuda domiciliaria.

- Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 0 i 18 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.

- Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 19 i 64 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.

- Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 65 i 74 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.

- Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 75 i 84 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.

- Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili de més de 85 anys, sobre el total d'habitants d'aquesta franja d'edat.

- Quantitat d'usuaris atesos per franges horàries d'atenció.

- Quantitat d'unitats familiars ateses.

- Quantitat d'usuaris atesos.

Aquesta informació haurà de ser lliurada certificada i en suport informàtic o correu electrònic.

L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

10. RESPONSABILITAT

10.1 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 a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. 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 denuncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

10.2 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, segons el model facilitat per l'Ajuntament. 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.

11.- OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:

El contractista haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

1. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.

2. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

3. Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la seva documentació relacionada) amb els mitjans que l'ens local consideri oportuns.

4. Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.

5. Garantir l'alta d'atenció de nous casos que s'efectuïn a demanda dels Serveis Socials Bàsics en el termini màxim de 24 hores naturals en els casos tipificats per l'ens local com a urgents i 72 hores naturals en els casos tipificats com a ordinaris.

6. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.

7. Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals del contractista i els professionals de referència dels equips socials bàsics.

8. Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.

9. Facilitar mensualment l'albarà amb una relació detallada del volum d'hores i preu dels serveis prestats per domicili i l'usuari.

10. Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.

11. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques, si es dona el cas, dels centres de formació dels professionals del treball directe al domicili, seguint la normativa i el procediment establert per tal que sigui aprovada pels serveis socials bàsics de l'ens local.

12. Informar dels canvis/incidències que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.

13. Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.

14. Mantenir al dia el sistema d'informació de l'ens local d'atenció domiciliària segons els procediments facilitats per l'ens local.

15. Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ens local d'interès social.

16. En qualsevol cas, el contractista estarà obligat a informar a l'ens local de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

17. Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. El contractista serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de l'usuari/a.
18. 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.

19. Disposar d'un sistema informàtic de control de la presencia dels professionals d'atenció directa al domicili.

20. El contractista estarà obligat a facilitar la informació i complimentar els indicadors facilitats en aquest plec.

12 DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

1. L'Ajuntament ostentarà les potestat següents:
   - Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
   - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli interès públic, d'acord amb els protocols de l'entitat adjudicatària. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
   - Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa es podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
   - 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.
   - Sol·licitar a l'entitat adjudicatària gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
   - Qualsevol altre que estableixi la legislació vigent.

2. L'Ajuntament d'altre banda es compromet a:
   - Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
   - Comunicar a l'inici de la prestació les franges horàries en la que es preveu la major concentració d'atenció a usuaris. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
   - Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
   - Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei.
   - Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió gestió 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 o amb els procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
   - Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

13. INGRESSOS PÚBLICS:

En cas que l'ens locals aprovi l'establiment d'ingressos públics per a la prestació del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili de conformitat amb l'establert a la Llei d'Hisendes Locals, l'ens local gestionarà el cobrament dels mateixos.

14.PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.

Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, Gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'ajuntament/ens locals. L'usuari/a serà informat tant pels serveis socials municipals com per l'entitat adjudicatària que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals.

14.1.— L'Ajuntament donarà accés al contractista a les dades relatives a les persones que, en el moment de formalització del contracte rebin el SERVEI AJUT A DOMICILI de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts com a element necessari per dur a terme la prestació del servei dels serveis contractats objecte del contracte, i el contractista es constitueix, en virtut d'aquest contracte, en un dels encarregats del tractament de les dades esmentades, tot reconeixent al mateix temps l'Ajuntament com a únic responsable del fitxer o del tractament.

14.2.— El contractista tractarà les dades a les quals té accés, d'acord amb les instruccions que seguidament es detallaran, i quedarà sota la seva exclusiva responsabilitat qualsevol ús de les dades no autoritzat en virtut d'aquest contracte o de les instruccions expresses que li siguin comunicades per l'òrgan competent de l'Ajuntament. El tractament de les dades personals es durà a terme d'acord amb les previsions següents:

a) les dades facilitades en el marc del present contracte, així com les recollides i tractades com a conseqüència de la prestació del servei d'ajut a domicili objecte del contracte, únicament seran utilitzades per dur a terme les activitats pròpies dels serveis contractats, com també qualsevol altra expressament autoritzada per l'òrgan competent de l'Ajuntament;

b) el contractista, com a un dels encarregats del tractament, adoptarà les mesures tècniques i organitzatives necessàries per tal de garantir la seguretat de les dades de caràcter personal, dels sistemes i dels equips que intervinguin en el seu tractament, així com per garantir el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases del tractament, d'acord amb les previsions establertes a l'art. 10 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (d'ara endavant: LPDCP);

c) el contractista no utilitzarà les dades de caràcter personal dels usuaris dels serveis per a cap altra finalitat que no sigui l'expressament prevista en aquest plec de clàusules, ni les comunicarà ni cedirà a cap entitat, empresa o persona diferent de la persona interesada sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament.

En aquest mateix sentit, en tots els casos, el/la teballador/a haurà de guardar el secret professional, i a no difondre als usuaris, aspectes de la seva vida personal. En aquests casos, l'empresa adjudicatària es responsabilitza que el seu personal guardarà i respectarà ambdós punts. En cas que aquesta condició no es compleixi, l'adjudicatari estarà obligat a respondre davant l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts mtjançant faltes i sancions.

14.3.— En finalitzat el període de vigència del contracte i, si escau, de la seva última pròrroga, l'adjudicatari procedirà a retornar les dades de què disposi, siguin personals o no, vinculades als serveis contractats, tant les emmagatzemades en suports informàtics com les que estiguin en suport paper.

L'adjudicatari es compromet a la total destrucció de les dades un cop aquestes hagin estat lliurades a l'Ajuntament d'acord amb la previsió anterior.

14.4.— L'adjudicatari adoptarà les següents mesures de seguretat previstes en el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal (d'ara endavant: RMS), aprovat pel RD 994/1999, d'11 de juny:
a) confecció de la relació de les persones autoritzades a accedir a la informació amb indicació del nivell d'accés autoritzat;
b) descripció del mecanisme d'identificació i autenticació dels usuaris en l'accés al sistema d'informació;
c) implantació d'un registre que reculli el tipus d'incidència, el moment en què s'ha produït, la persona que la notifica i la persona que rep la comunicació i els efectes derivats de la incidència.

14.5.— L'incompliment de totes o d'alguna de les obligacions previstes en matèria de protecció de dades de caràcter personal incloses als apartats anteriors d'aquest plec de clàusules o de les previstes a la LPDCP o al RMS suposarà que el contractista es constitueixi com a responsable del fitxer, de manera que haurà de respondre de les infraccions en què hagi incorregut personalment, essent-li d'aplicació el règim sancionador previst per a les empreses privades a l'art. 45 de la LPDCP.

14.6.— El contractista haurà de complir en tot moment les disposicions de la Llei catalana 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, i, concretament, allò que en disposen els arts. 3 (confidencialitat de les dades relatives a la salut) i 9 a 14 (històries clíniques).

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

1.- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc publiques i privades, com als mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponent sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li son pròpies.

2.- Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació, escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà (audiovisuals...) derivada de la relació amb els usuaris 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 del desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

3.- En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.

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 l'avaluació del servei.

16 FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.

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 dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària en el termini dels 8 dies previs a l'inici de la nova prestació i lliurarà tota la documentació a l'ens contractant.

Sant Vicenç dels Horts, 11 de maig de 2021

Aprovat pel Ple en sessió ordinària
de data 20 de maig de 2021.