



Ajuntament de Lleida

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER
PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AJUT A DOMICILI
DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA**

El present document regula les prescripcions tècniques exigibles en la prestació del servei d'ajut a domicili de l'Ajuntament de Lleida

OBJECTE

Aquest plec té per objecte la contractació de la prestació del SERVEI D'AJUT A DOMICILI a les persones de la ciutat que proposin els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Lleida

I.- DEFINICIÓ , OBJECTIUS, FUNCIONS, I DESTINATARIS

1. Definició

El Servei d'Ajut a Domicili, és un servei municipal que ofereix un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen en el domicili de la persona i/o família usuària, dirigides a proporcionar atencions personals, d'ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament, d'integració social o manca d'autonomia personal.

El Servei d'Ajut a Domicili es prestarà en Casos Socials o en Casos amb valoració de Grau de Dependència i inclou, de forma conjunta o separada, segons siguin les necessitats dels usuaris i/o usuàries, les prestacions següents:

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

2. Objectius:

Son objectius dels Serveis d'ajut a domicili:

a.- Facilitar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i/o tècniques suficients per a proporcionar, en els casos que sigui necessari, la possibilitat de romandre en la seva llar i/o entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia, de manera que millori el seu benestar i/o eviti un internament.

b.- Donar atenció personal als membres de la família o grup que ho necessitin

c.- Ajudar a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.



Ajuntament de Lleida

d.- Afavorir els canvis d'actitud i de comportament i facilitar que els usuaris i les usuàries descobreixin les pròpies possibilitats potenciant l'autonomia personal per tal que adquireixin els coneixements i les competències necessàries per millorar la seva qualitat de vida.

e.- Detectar i Prevenir possibles desestructuracions del nucli familiar i/o situacions de possibles internaments, així com situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família.

f.- Potenciar l'autonomia de la persona i/o família mitjançant la seva participació en el desenvolupament de les tasques a realitzar.

g.- Suport a les persones amb dependència en la realització de les AVD i AVID, així com a les famílies que tenen als eu càrrec persones en situació e dependència o de risc social

3. Funcions i tasques:

Atenció, en el propi domicili de les persones usuàries, d'aquelles necessitats de la persona, família o grup que els Serveis socials Municipals han previst en el pla d'actuació. Es tracta d'aconseguir uns objectius adreçats a que la persona o família atesa pugui romandre en el seu domicili el màxim de temps possible, amb les millors condicions per augmentar el seu nivell de qualitat de vida.

Les funcions a desenvolupar en els casos amb SAD Social o amb SAD per dependència inclouen, entre d'altres:

Atenció personal, educativa i sociocomunitària

a) **Atenció personal:** es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador. Entre d'altres, inclou tasques de:

- i. Realització higiene personal; inclou higiene corporal completa en bany o dutxa, rentat del cap, hidratació, afaitat i altres tasques relacionades amb la cura personal
- ii. Supervisió higiene personal vetllant per la bona imatge de la persona
- iii. Toaleta: higiene per parts, pentinar, rentar cara i mans, tallar ungles no complicades ...
- iv. Ajuda per vestir-se i posar calçat
- v. Acompanyament dins i fora de la llar
- vi. Passeig amb finalitat terapèutica
- vii. Control de l'alimentació
- viii. Control de la medicació: administració sota prescripció mèdica
- ix. Suport a la mobilitat: canvis de postura, transferències llit-cadira

b) **Atenció a la llar:**

- i. Manteniment de l'ordre i la neteja de la Llar; Inclou el desenvolupament del conjunt de



Ajuntament de Lleida

- tasques estipulades en el punt 2.- Atenció Domèstica
- ii. Relacionades amb l'alimentació: Preparació d'àpats, escalfar i servir àpats, compra d'aliments
 - iii. Relacionades amb la cura i manteniment de la roba: Rentat de la roba; repàs de la roba: plegar, arreglar descosits...planxar, desar roba i ordenar armaris.

c) Atenció educativa

- i. Suport en l'organització econòmica de la llar.
- ii. Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i la mobilització (així com els acompanyaments quan es consideri necessari per part dels professionals dels Serveis socials Municipals.
- iii. Reforç o substitució temporal de la persona de la família que té cura directa de l'usuari/a.
- iv. Observació i comunicació dels possibles deterioraments en l'estat de salut físic/psíquic de la persona i /o família i control de la medicació seguint les prescripcions mèdiques.
- v. Suport a la integració i socialització.
- vi. Seguiment utilització dels recursos (recordar el seu funcionament).
- vii. Orientar i instruir en tècniques: orientació i assessorament en casos de persones dependents i/o amb malaltia o discapacitat de les habilitats i tècniques per fer les transferències i/o mobilitzacions, de les eines a emprar i millores del seu entorn que facilitin la seva cura i en definitiva el seu millor benestar., orientació i assessorament en tècniques per el millor desenvolupament de les tasques establertes en el pla de treball

d) Atenció sociocomunitària:

- Fomentar la participació en la comunitat, realització d'activitats lleure, oci...

Atenció domèstica

a) Neteja ordinària de la llar:

- i. Escombrar i treure el pols
- ii. Fregar el terra
- iii. Fer el llit, inclou canvi llençols.
- iv. Neteja WC i bany.
- v. Neteja marbre cuina, pica, i superfícies
- vi. Vidres de finestres i portes d'accés galeria 1 cop al mes.

b) Neteges especials de la llar:

- i. Despenjar i penjar cortines (rentar-les en rentadora)
- ii. Llums del sostre
- iii. Rajoles cuina i bany
- iv. Vidrieres (ex. De galeries i balcons).
- v. Treure pols alts dels armaris o mobles
- vi. Ajut en petites reparacions:

Altres funcions derivades del Servei d'Ajut a Domicili que determinin en el pla de treball individual/familiar, els professionals dels Serveis Socials Municipals.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

Queden excloses expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- L'Atenció a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i **que no constin com beneficiaris 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 caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.
- Realització **d'arranjaments importants en la llar** (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).
- Les **tasques que suposin risc físic per la persona treballadora** que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals

4. **Persones destinatàries :**

- Persones amb reconeixement de grau i nivell de dependència protegit.
- Persones de 65 anys en situació de risc social per manca de capacitat o hàbits en l'auto-cura 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 per poder realitzar les tasques habituals de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. Especialment per la manca en l'auto-cura, en l'organització familiar, de la llar o de l'atenció als membres de la família.
- 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 que millorin la seva situació i evitin estats de cronicitat.

II.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A CONTRACTAR

El servei, el conformen un lot de 75.000 , amb les característiques següents:

- 1) **Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària. 64.500 hores anuals** de les quals,:
 - **30.000 hores** seran destinades a SAD Social
 - **34.500 hores**, seran destinades a SAD Dependència.

Un màxim del 5% d'aquestes hores podran realitzar-se en horari nocturn i/o festiu. En aquest cas, el preu de l'hora de servei no podrà superar el 25% del preu de l'hora ordinària



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

2) **Serveis d'Atenció Domèstica 10.500 hores anuals**, de les quals:

- **7.500 hores** seran destinades SAD Social
- **3.000 hores** a les tasques de suport a la llar en els casos de SAD Dependència

Aquestes hores en cap cas, es poden prestar en horari festiu i/o nocturn.

L'Ajuntament de Lleida es reserva la possibilitat d'intercanviar hores en horari laboral i hores en horari festiu i nocturn, hores d'Atenció Domèstica o d'Atenció a la persona, educativa i/o sociocomunitària, així com hores segons la tipologia de servei, SAD social o Dependència.

No obstant, l'Ajuntament de Lleida disposarà de les hores adjudicades segons les necessitats al llarg del període objecte d'aquest contracte, i retribuirà a l'empresa en funció de les hores efectivament prestades. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Lleida disposa la facultat de no esgotar el nombre total d'hores ofertades i, per tant, de no esgotar el pressupost.

Així mateix, i per necessitats del servei, l'import d'aquest contracte podrà ésser ampliat d'acord a la normativa vigent.

III ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.- FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT VERS L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI,

Correspon a l'ajuntament de Lleida

- La planificació global de l'oferta, i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula.
- La Recepció dels usuaris potencials, identificació i valoració de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- L'establiment d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats, franges horàries òptimes de prestació (mesurades en hores i fraccions de 15 minuts) definició i precisió del treball a realitzar, lloc de realització, proposta de data d'inici i duració prevista.
- La fixació dels preus que correspongui aplicar per copagament del servei.
- Aprovació o denegació de les Sol·licituds presentades i realització de les respectives resolucions
- La tramitació de la comanda d'atenció, mitjançant el format electrònic que estableixi l'Ajuntament a l'empresa adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica dels serveis i adaptació dels mateixos a les necessitats canviants de les persona.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

2.- FUNCIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA VERS L'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Correspon a l'empresa adjudicatària: :

2.1.- Recepció i Programació dels Serveis.

2.1.1.- Serveis Ordinaris:

- L'empresa adjudicatària rebrà la comanda que realitza l'Ajuntament amb acusament de rebut
- L'empresa adjudicatària programarà el servei seguint les indicacions que l'Ajuntament prescriu i emetrà fitxa d'alta de servei on consti informació dels horaris i professionals que realitzaran el servei dins el termini establert.
- L'empresa adjudicatària haurà de vetllar pel perfil de professional assignat a cada cas depenent de la tipologia i modalitat d'intervenció
- L'empresa adjudicatària garantirà l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 4 dies hàbils, a partir de la recepció de la comanda.
- L'empresa Adjudicatària garantirà una atenció telefònica ininterrompuda les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, per qualsevol incidència o urgència que pogués sorgir.
- L'empresa adjudicatària vetllarà per la idoneïtat del professional assignat a la prestació segons la tipologia i/o modalitat de cas a atendre

2.1.2.- Serveis d'Urgència

- En situacions d'urgència i on es requereixi actuació immediata, l'empresa adjudicatària podrà rebre la comanda via telefònica, tot i que a posteriori es faciliti la informació per escrit amb els procediments habituals. La informació en aquests casos però, haurà de constar de les dades personals bàsiques, adreça o lloc de prestació, tasques, horaris, nombre d'hores i qualsevol altra informació imprescindible per a la prestació del servei.
- L'empresa estarà obligada a garantir una atenció en un termini no superior a les 24 hores des de la comanda.

2.2.- Inici del servei

L'empresa adjudicatària, un cop rebuda la comanda, ha de gestionar la programació del servei acordant amb l'usuari/a o persona de contacte, la data d'alta del servei. Aquesta data d'alta coincidirà amb la data de la visita domiciliària que es realitzarà per presentar el professional que prestarà el servei en el domicili.

La presentació el servei la realitzarà el/la coordinador/a tècnica de l'empresa adjudicatària juntament amb el/la professional que prestarà directament el servei, exceptuant els casos socials d'atenció a famílies on és responsabilitat del treballador/a municipal realitzar aquesta tasca.

En aquesta presentació caldrà procedir a la signatura del CONTRACTE DE PRESTACIÓ DEL SERVEI amb la persona usuària o el seu entorn cuidador, si és el cas, donar a conèixer la normativa que regula el servei així com la informació bàsica del seu funcionament.

El Contracte de prestació del servei, haurà de recollir, com a mínim, les dades següents:



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Nombre d'hores i periodicitat de la prestació
- Horari de la prestació del servei
- Tasques que es realitzaran
- Terminis establerts per comunicar absències del servei

I haurà d'estar redactat de manera que resulti fàcilment comprensible per a la persona usuària i el seu entorn cuidador, si és el cas.

Haurà d'estar segellat per l'ajuntament, un representant de l'entitat adjudicatària i l'usuari/a que accepta els serveis, si bé no és necessari que totes les parts estiguin presents en el moment de la signatura per part de la persona usuària.

L'empresa lliurarà una còpia a l'Ajuntament en un termini no superior a la setmana, i aquest, enviarà una còpia a l'usuari juntament amb la resolució del servei

La informació mínima que s'haurà de facilitar a la persona usuària i el seu entorn cuidador, si és el cas, haurà de referir-se a:

- Dades del/de la professional d'atenció directa que prestarà el servei en el domicili de la persona usuària
- Telèfons de contacte, horaris d'atenció de l'empresa i persona de contacte (coordinadora tècnica), per tal de poder comunicar absències, incidències o qualsevol altre aspecte relatiu al servei.
- Explicar el sistema de control presencial que disposi l'empresa
- Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.

2.3.- Seguiment i supervisió del servei

El seguiment directe dels serveis i la seva supervisió periòdica es responsabilitat Municipal. Seran doncs, els professionals municipals, qui determinin l'adaptació del servei a les necessitats canviants de les persones.

Des de l'Equip del SAD municipal amb la finalitat que el ciutadà rebi un servei de qualitat, es realitzen visites de seguiment i avaluació a tots els casos de SAD Dependència i/o Social a excepció dels casos d'intervenció socioeducativa (on el seguiment el realitza directament el professional municipal responsable del cas). L'Equip municipal, vetllarà pel compliment dels protocols anomenats i aspectes que conté aquest plec de condicions en la seva totalitat.

Malgrat això, el personal Tècnic de l'empresa adjudicatària té la responsabilitat de realitzar un seguiment indirecte dels serveis, vetllant pel compliment de l'encàrrec i la seva qualitat en l'execució, per això caldrà:

1. Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal, les visites i/o trucades de seguiment, etc.
2. Estar informat de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa detectin o recullin durant el desenvolupament del servei (tasques que no s'han pogut realitzar, observacions sobre l'estat o evolució de la persona usuària, etc.) per traspasar-los a l'Ajuntament.
3. Resoldre els problemes i incidències que es plantegin.
4. Mantenir informat al referent municipal de les incidències i qüestions rellevants.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

5. Coordinar, supervisar i donar suport als professionals d'atenció personal i auxiliars de la llar que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball.

3.- HORARIS I CONTROL EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1.- Franges Horàries

Els horaris de prestació del servei s'establiran en funció de les necessitats de les persones ateses, corresponent a l'empresa adjudicatària, assegurar la disponibilitat del personal per donar resposta en les hores de major concentració de servei a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

Es prestaran serveis en la jornada habitual de dilluns a divendres entre les 7 h i 22 en horari oficial d'estiu, i entre les 7 i 21 h en horari oficial d'hivern. Els dissabtes, els horaris es realitzaran entre les 7 i les 15 hores.

Per necessitats del servei, també es podrà requerir la prestació en horaris fora de la jornada habitual (inclòs en dies festius i en horari nocturn). Es considera horari nocturn els serveis que es realitzin entre les 22 h i les 7h del matí i festiu, les hores que es realitzin entre les 15 h i 22 h dels dissabtes i les prestades en diumenges i/o dies festius. En cap cas, les hores dels serveis de neteja es prestaran en horari festiu i/o nocturn.

L'Ajuntament indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària recomanada per a la realització d'un servei per tal que es tingui en compte en la seva planificació d'inici. Hi ha tasques determinades que **a no ser que es produeixi circumstància que ho desaconselli**, requereixen que el servei hagi de realitzar-se en determinades franges horàries, que són les següents:

1. **Serveis d'atenció personal amb ajuda per llevar-se:** abans de les 10.30
2. **Serveis d'atenció personal i ajuda a 'enllitament::** entre 20 i 22 h a l'estiu, i entre les 19.30 i 21 h a l'hivern.
3. **Servei d'Ajuda per preparació d'àpats, servir, escalfar i donar el menjar:** entre les 12.30 i 14.30 el servei de dinar i entre 19.30 i 21 h el servei de sopars.

D'acord a les necessitats del servei i amb la delimitació horària de les tasques anteriorment esmentades, l'empresa, podrà fixar lliurement els horaris dels serveis sempre i quan es trobin dins la jornada habitual.

Tot i això, i amb la finalitat de donar compliment als objectius fixats en un cas determinat, es podrà fer demanda de servei **amb un horari tancat**; sobre tot quan sigui necessària l'atenció a menors, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència de l'usuari a un altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència en la llar d'algun membre de la família. En aquest cas, l'empresa haurà de respectar l'horari que proposi l'Ajuntament.

3. 2.- Durada dels serveis

La unitat de mesura del servei d'ajut a la llar, a efectes d'assignació i facturació, és l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més el temps, activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les



Ajuntament de Lleida

condicions que es determinin (per tant, desplaçaments, formació, coordinació , supervisió ...estan inclosos en el preu/hora).

Amb caràcter enunciatiu i no exclouent, expressament s'assenyala com a inclòs dins del preu hora establert per cadascun dels servei:

1. El temps d'atenció directa de l'usuari en el seu domicili i el temps de treball de suport per l'execució adequada del servei i la seva gestió.
2. Els temps o costos indirectes resultants de la imputació de conceptes tals com activitats de coordinació, supervisió, formació permanent, transport i desplaçaments entre usuaris i centres de treball (exclosos els desplaçaments des de i al propi domicili), esmorzars dels/les treballadors/es i/o pauses pel descans, etc., i les activitats de gestió que l'empresa hagi de realitzar. També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei

Si durant la prestació del servei s'observa que concorre alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona. En cas que es doni situacions d'aquest tipus caldrà avisar als serveis posteriors i a l'Ajuntament, del conseqüent retard en la realització del servei

3.3.- Control execució serveis:

L'empresa Adjudicatària ha de garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant per una banda l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis i per altra, vetllant per una bona praxis en l'execució de les tasques fixades així com en el compliment dels objectius establerts en cada cas.

Per dur a terme aquest control, i amb la finalitat d'obtenir informació directa per verificar o contrastar possibles incidències en l'execució dels serveis, el coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària podrà realitzar visites domiciliàries prèviament consensuades amb l'usuari i/o el seu representant i amb el vist-i-plau Municipal.-

L'empresa adjudicatària també ha de disposar de mecanismes de control de presència que garanteixin la prestació del servei seguint les franges horàries establertes en cada cas.

Aquest control ha de permetre:

- Registrar l'hora d'entrada i sortida dels domicilis de forma fiable
- Sistema que no suposi cap cost ni pertorbació per l'usuari
- Que sigui una informació actualitzada en temps real en el software de gestió de l'adjudicatari
- Que permeti explotar les dades i fer informes sobre desviacions respecte a la qualitat del servei
- Que sigui accessible on-line per l'Ajuntament de Lleida per comprovar en tot moment la presència real en un servei programat, així com revisió de dates anteriors, informes i llistats.

4.- COORDINACIÓ :



Ajuntament de Lleida



4.1.- Coordinació i Comunicacions dels casos

L'Empresa adjudicatària ha de prestar el servei garantint en tot moment la qualitat del mateix, vetllant per la satisfacció de l'usuari i per la comunicació a l'Ajuntament de tot el relatiu a l'usuari i el servei prestat, per aquest motiu ha de:

1. Comunicar de manera immediata l'absència imprevista d'un usuari del seu domicili seguint el procediment que s'estableix en el protocol que facilitarà l'ajuntament. (Protocol d'actuació davant absència injustificada: a persona usuària no obre la porta)
2. Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels mateixos, l'evolució dels objectius fixats, incidències etc.. dins dels terminis que l'Ajuntament estableixi .
La intervenció en els casos de famílies on existeix problemàtica complexa de diferent índole, requereix de coordinació especial entre professional responsable i professional que presta directament el servei, de manera que permeti en tot moment, valorar l'estat i evolució del servei i del cas.
3. Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
4. Comunicar les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
5. Comunicar totes les baixes i incidències i/o interrupcions temporals transcorregudes en el servei, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
Es consideren **interrupcions temporals** quan es prevegi l'absència de la persona usuària del domicili per raons voluntàries o forçoses , com:
 - Vacances
 - Trasllet a casa de familiars o altres
 - HospitalitzacióI es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat l'absència.

Es consideren **motius de baixa definitiva** del servei, els següents:

- Interrupció del servei perllongada més de 3 mesos. En aquests casos, l'empresa podrà fer la baixa del servei sempre que no rebí comunicació expressa de l'Ajuntament justificant la necessitat o conveniència de mantenir la interrupció.
- Decisió de la persona usuària
- Defunció
- Deixar de residir en el terme Municipal de Lleida
- Ingress en Centre Residencial
- Finalització del període de servei previst.
- A petició de l'Ajuntament per:
 - Compliment dels objectius previstos
 - Deixar de reunir requisits establerts per gaudir del servei
 - Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

4.2.- Coordinació del Servei

Per tal de garantir l'adequada coordinació del servei d'ajut a domicili, s'estableixen diferents nivells de coordinació:

4.2.1- Coordinació Tècnica entre l'ajuntament i l'adjudicatari:

L'Ajuntament de Lleida realitzarà amb la periodicitat que estimi, la coordinació amb el responsable Tècnic que designi l'empresa adjudicatària per tal d'informar de procediments, donar a conèixer nous protocols i altres aspectes tècnics que suposin en definitiva una millora del servei, tant a nivell de gestió com d'execució.

A nivell Municipal, tant els professionals de l'EBAS com el personal de l'Equip que gestiona el SAD, podrà sol·licitar coordinació amb els professionals que intervenen en els serveis, per tal de fer un seguiment directe de la intervenció, valorar l'evolució del cas/servei i/o pactar noves tècniques d'intervenció que suposin una millora de la seva qualitat.

És responsabilitat de l'Empresa Adjudicatària fer un seguiment permanent del funcionament del servei i una coordinació amb els seus professionals, per tal de resoldre les possibles incidències i millorar la qualitat del servei que gestiona.

El responsable tècnic de l'empresa serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que sobre el servei realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

4.2.2. Coordinació a nivell directiu

L'entitat adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre davant el personal Directiu de l'Ajuntament del seguiment general del Contracte, de la resolució de possibles incidències o conflictes Greus i de traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament al respecte personal.

Aquest representant de l'entitat adjudicatària, serà l'encarregat de traspasar i coordinar el personal Tècnic i de Gestió de l'Empresa, a fi i efecte de prestar un serveis de qualitat, vetllant per una bona praxis i compliment de les condicions establertes tant en aquest plec, com en el compliment de les consideracions avaluades positivament en el projecte de concessió.

5.- PERSONAL

5.1.-Consideracions Generals:

1.- L'Empresa adjudicatària ha d'aportar el personal necessari per a la realització del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec, i amb plena responsabilitat per oferir una execució satisfactòria. Tot el personal que executi les prestacions dependrà a tots els efectes del contractista adjudicatari, sense que entre el



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

treballador i l' Ajuntament, existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

2.- L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries.

3.- 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.

4.- En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. 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.

5.- 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 als serveis municipal i haurà de ser aprovada per l'Ajuntament..

6.- A l'inici de l'execució del contracte, i amb un termini màxim de 30 dies, el contractista haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional.

7.- L'empresa adjudicatària serà la única responsable davant del personal adscrit al servei, complint en tot moment la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, la prevenció de Riscos laborals i també el conveni col·lectiu que correspongui.

8.- -Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses

9.- L'empresa adjudicatària ha de vetllar especialment pel perfil , les capacitats i la formació continuada del professional d'atenció directa que intervé en els casos de famílies, així com en casos de necessitat de major especialitat com grans discapacitats i malalties mentals. En aquest sentit, també promourà que en l'atenció a les persones amb dependències, malalties i/o discapacitats per part dels seus treballadors/es, es vetlli per una bona praxis en l'execució del servei, posant a disposició de les persones beneficiàries i llurs famílies, els coneixements i tècniques que facilitin l'atenció a la persona per part del seu cuidador/a, així com millorin en definitiva el benestar de la persona

5.2.- Titulacions i acreditacions del personal, perfil i funcions:

5.2.1 Personal d'atenció directa; Perfil i funcions:

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del Servei d'ajut a domicili haurà d'acreditar la titulació de d'assistent/a d'atenció domiciliària, o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

titulacions i/o acreditacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis

Les persones d'atenció domiciliària que s'incorporin per primera vegada a l'ocupació d'Assistent/a d'atenció Domiciliària, haurà de tenir alguna de les següents titulacions o certificats:

- Títol de tècnic en atenció a persones en situació de dependència (o el títol equivalent de tècnic/a en atenció sociosanitària)
- Títol de tècnic en cures auxiliars d'infermeria
- Certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones en el domicili
- Certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials.

Al llarg de tot el contracte tot el personal haurà d'acreditar la titulació que requereix la Generalitat per la prestació d'aquest servei.

La intervenció en els casos de famílies on existeix problemàtica complexa de diferent índole, cal que els professionals que intervenen presentin un rodatge i habilitats especials que permetin una intervenció amb qualitat. Tanmateix, i seguint l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor,

*Article 13.5 "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 delictes 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 menors, o menors dependents, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes dels establerts a la normativa.

Els treballadors d'atenció personal i/o atenció a la llar, realitzaran les tasques definides en el pla de treball establert amb l'usuari. En cap cas han de realitzar tasques no previstes en el pla d'intervenció, tret d'ocasions d'actuació per situació d'urgència degudament justificades.

En la realització del servei vetllaran pel compliment dels objectius fixats, siguin educatius, preventius o assistencials, aplicant capacitats físiques, socials, emocionals i psicològiques o intel·lectuals necessàries per l'execució del servei mitjançant una bona praxis.

Considerant com a capacitats les següents:

- **Físiques:** força, resistència i/o habilitat per moure pesos,...
- **Socials:** Acceptació de la diferència, capacitat de comunicació, confidencialitat, responsabilitat, respecte a la manera de ser dels altres etc.



Ajuntament de Lleida



- **Emocionals:** Empatia, assertivitat, control emocional, capacitat d'autocontrol i distanciament de les situacions...
- **Psicològiques i intel·lectuals:** capacitat d'observació, d'improvisació, flexibilitat, comprensió verbal i escrita, capacitat d'organització pràctica, capacitat d'aplicar coneixements i formació realitzada a situacions pràctiques....

5.2.2 Personal Tècnic: Perfil i funcions

Els/les coordinadors/es tècnics de les empreses que realitzin les tasques de seguiment hauran de disposar de titulació universitària de grau o diplomatura, essent preferentment treballador/a social i preferentment, amb l'experiència en el sector de gestió de SAD . Entre les seves funcions destaca:

- Adequar el màxim possible , el perfil del professional d'atenció a la persona usuària.
- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de l'usuari, que es realitzarà sempre el mateix dia d'inici tal i com s'estableix en el punt III, apartat 2.2.
- Revisar el compliment per part del personal d'empresa, dels protocols de funcionament així com les prestacions de serveis per a cada usuari que hagi establert l'Ajuntament.
- Realitzar coordinacions i seguiment amb els professionals de l'entitat adjudicatària per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Conèixer i avaluar l'evolució servei vers els objectius fixats en el pla d'intervenció.
- Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'Ajuntament.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Informar als professionals de l'Equip SAD i/o als responsables dels casos atesos pels de Serveis Socials Bàsics sobre qualsevol alteració i/o incidència del servei, així com d'altres qüestions rellevants pel seguiment del cas
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei , així com altres incidències transcorregudes; resoldre els problemes i incidències que es plantegin
- Vetllar per una bona execució del servei que garanteixi bons nivells de qualitat en la mateixa prestació.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció que presten el servei.

5.3.- Material tecnològic , Roba i Equipament pel Personal

Es responsabilitat de l'Empresa adjudicatària uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per desenvolupar la feina, així com proveir de la corresponent tarja d'identificació amb el logotip de l'Ajuntament de Lleida.. L'uniforme no haurà de portar cap



Ajuntament de Lleida

altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'Ajuntament.

Proporcionarà així mateix del material adient per a la realització del servei, com guants, mascareta o altre material de protecció

L'Empresa adjudicatària haurà de facilitar a tots els treballadors/es un mitjà de contacte (telèfon mòbil, o similar), que garanteixi la **comunicació immediata d'incidències**, i haurà de reservar, dins l'horari dels treballadors/es el temps requerit pels responsables municipals per realitzar les coordinacions amb els professionals responsables del seguiment de cada cas

6.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI:

6.1.- Consideracions Generals:

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

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

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

4.-El contractista i el personal de l'empresa adjudicatària hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

5.-Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

6.-Els desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta o, si correspon, a càrrec de l'Ajuntament de Lleida.

La resta de costos de transport derivats d'aquests serveis aniran a càrrec de l'entitat adjudicatària.

7.- Els casos que determini l'Ajuntament de Lleida, quina ubicació física pertany a la zona de l'horta i/o partides del Municipi, es facturarà el desplaçament del treballador/a a raó de quilometratge, seguint els imports fixats en el conveni col·lectiu de treball de les empreses d'atenció domiciliària vigent. (any 2015-2018:es fixa a 0.20 €/quilòmetre)

8.-La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. (canvis de professionals i/o horaris)



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

9.- Suspensió i resolució del contracte de servei signat a la persona usuària: 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

L'extinció o la suspensió del contracte no pot posar mai en risc la vida, la salut o la integritat física o psíquica de la persona ni causar-li cap perjudici de difícil o impossible reparació.

6.2.- Cessió de Claus

- 1.- La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat de l'Ajuntament
- 2.- La cessió de claus haurà de figurar en el pacte de prestació del servei si es realitza a l'inici de la prestació, o bé, si es produeix amb posterioritat, a través de la signatura d'una autorització.
- 3.- L'autorització i/o el pacte de prestació haurà de constar de les dades de la persona o persones a les quals s'haurien de retornar en el supòsit de cessament de la prestació del servei.
- 4.- L'empresa adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i haurà de comunicar al responsable l'Ajuntament que correspongui que té la seva possessió mitjançant el lliurament de còpia de l'autorització de la cessió.
- 5.- Quant hi hagi el cessament del servei de l'empresa adjudicatària, retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment, signant un document de devolució que es farà arribar a l'Ajuntament.

6.3.- Restriccions :

- Cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària, podrà procedir al cobrament dels havers de la persona usuària, de qualsevol mena.
- Cap treballador de l'empresa adjudicatària podrà rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica
- Cap treballador de l'empresa adjudicatària podrà entrar en el domicili de la persona usuària del servei si aquest no està present, únicament en situacions d'urgència i sota prescripció municipal es podrà autoritzar l'entrada sempre que hi hagi un document signat pel beneficiari o el seu representant legal.
- Cap treballador/a de l'empresa adjudicatària podrà consumir aliments i/o substàncies tòxiques com el tabac mentre es realitza el servei als usuaris així com tenir una actitud, comportament i/o fer comentari cap a l'usuari/a/s/es del servei, que extrapoli qualsevol límit professional i/o d'ètica .-
- Cap treballador/a de l'empresa adjudicatària podrà realitzar el servei acompanyat d'amics i o familiars propis ni mantindrà cap relació fora de l'estrictament professional

IV.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Mensualment, durant els primers dos dies hàbils, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la realització dels serveis prestats en el seu transcurs. Aquest document es presentarà :



Ajuntament de Lleida

1. Nominalment i per ordre alfabètic
2. Diferenciant tipologia de cas (Social o Dependència)
3. Diferenciant tipologia de servei rebut (Atenció personal i/o neteja),
4. Especificant les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt.

En cas que un/a usuari/a Social passi a SAD Dependència dins del mes, es reflectirà en la relació de serveis prestats, diferenciant les hores prestades en cada concepte.

L'entitat adjudicatària presentarà mensualment i segons model que proporcioni l'Ajuntament de Lleida, un informe amb indicadors quantitius d'avaluació referents al servei prestat i als perfils d'usuaris atesos, que podran variar segons les necessitats detectades en cada moment.

L'entitat adjudicatària presentarà **anualment** (abans del 10 de gener de l'any següent) una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb el model d'informe anual que es presenta a la Generalitat de Catalunya

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

A petició de l'Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar quan procedeixi i en un **termini no superior a dos hores**, tota la informació relativa a les plantilles/cronogrames amb els horaris i desplaçaments vigents dels serveis prestats per part dels treballadors/es de l'empresa adjudicatària

També estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que determini l'Ajuntament de Lleida en un moment determinat.

V.- RESPONSABILITAT

1. L'adjudicatari 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. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

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'aquesta, segons el model facilitat per l'Ajuntament, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als serveis socials municipals.

VI.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb les condicions establertes en aquest plec, amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- a. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- b. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- c. Garantir una resposta en el termini màxim de 4 dies hàbils a les demandes d'alta no urgents i no superior a les 24 hores en els serveis urgents
- d. Garantirà una atenció telefònica ininterrompuda les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, per qualsevol incidència o urgència que pogués sorgir.
- e. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació, prevista en el contracte.
- f. Garantir la correcta atenció i relació amb les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball vigent i les condicions establertes en aquest plec
- g. Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats
- h. Facilitar mensualment una relació detallada del volum i preu dels serveis prestats per domicili o usuari.
- i. Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- j. Comunicar per escrit a l'Ajuntament qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- k. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació dels professionals del treball familiar, seguint la normativa i el procediment establert per l'Ajuntament, per tal que sigui aprovada pels serveis municipals..
- l. Actualitzar el sistema d'informació de l'Ajuntament d'atenció domiciliària segons els procediments facilitats per l'Ajuntament.
- m. En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- n. Vetllar per la formació específica i continua del seu personal.
- o. Facilitar a l'Ajuntament de Lleida en el termini que aquest estableixi, la Certificació que acrediti que el personal que presta servei directament en casos de famílies (tipus social o dependència) on hagi menors, compleix els requisits fixats en la modificació de l'article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor,
- p. Desenvolupar, en el termini de tres mesos a partir de la data en que ho sol·liciti l'Ajuntament, els sistemes tecnològics necessaris per a la integració dels sistemes de gestió de l'adjudicatari amb els de l'Ajuntament

VII.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- a. Desenvolupar els protocols i/o procediments que s'utilitzaran per a 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.
- b. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- modificació dels indicadors de gestió establerts.
- c. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant., així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
 - d. 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.
 - e. Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - f. Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
 - g. Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
 - h. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- a. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- b. Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris/àries. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
- c. Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- d. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada (la petició de servei, el pla de treball i el contracte amb l'usuari per a la prestació del Servei d'Ajut a Domicili), per tal que es pugui iniciar el servei.
- e. Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- f. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.
- g. Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

VIII.- GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI

L'Ajuntament és el responsable d'aprovar l'establiment de les taxes aplicables al servei per la prestació dels Serveis d'Ajut a Domicili, i aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

La recaptació d'aquesta taxa es realitza des de l'Ajuntament directament, però aquest es reserva la possibilitat de delegar en l'operador extern, les tasques de gestió del cobrament de la taxa per que aquest després faci la pertinent liquidació mensual a l'Ajuntament

IX.-PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

La cessió temporal de les dades incloses en l'informe/fitxa dels usuaris del servei es realitza a l'empara de l'establert en l'article 11 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. L'esmentada cessió es realitza únicament temporalment a fi de dur a terme la prestació del servei, tal i com s'estableix en aquest



Ajuntament de Lleida

contracte de serveis signat per l'empresa. Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones. Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa/organisme extern, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa. L'empresa/organisme extern es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides un cop finalitzat el contracte vigent.

Així mateix, mentre duri l'esmentat contracte de serveis s'obliga a l'empresa externa a l'observança de les disposicions establertes en la Llei Orgànica 15/1999, abans esmentada.

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

Correspon a l'Ajuntament de Lleida, la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc..., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport(electrònic, audiovisual, etc.) derivada de la relació amb els usuaris i usuàries, 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, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir del contracte de prestació de serveis, correspon a l'Ajuntament de Lleida. En tota la documentació constarà obligatòriament, amb l'estructura, contingut i anagrama que els responsables de l'Ajuntament estipulin, aquesta titularitat i s'especificarà igualment en la documentació elaborada que l'adjudicatari realitza durant la gestió tècnica del projecte.

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

XI. CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei d'ajut a domicili per part de la/les empresa/es adjudicatària/es, trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per les/els professionals de l'empresa que identificarà tres nivells de control:

- a) control de satisfacció de l'usuari: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.
- b) control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei)
- c) control qualitatiu dels professionals de l'Ajuntament de Lleida : que identificarà el grau d'adequació en la realització i desenvolupament del servei per part de l'empresa adjudicatària i altres aspectes relacionats amb l'ordre operatiu i la imatge general del servei (i per tant, de l'Ajuntament de Lleida).

Per a totes aquestes avaluacions podran intervenir per part de l'Ajuntament de Lleida ,

Ajuntament de Lleida

conforme als mecanismes que descriurem més endavant, les persones següents:

- Equips de Serveis socials Bàsics: diplomats/des en treball social, educadors/es especialitzats/des i les/els Treballadors/es Familiars Municipals de cadascuna de les àrees establertes per l'Ajuntament, així com els/les Caps de les Unitats corresponents .
- El/la responsable que determini la l'Ajuntament de Lleida, que supervisarà els resultats d'aquests controls, mitjançant l'anàlisi i revisió de les dades i opinions dels/les professionals dels ESSB i que determinarà finalment el grau de qualitat.

a) control de satisfacció de l'usuari:

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció del servei. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a 1".

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

b) control d'incidències del serveis:

Així mateix, per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, i que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b 1"(mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència molt greu o greu// i/ó/ 0-3 incidències lleus
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu /i/ ó/ 0-3 incidències greus/i/ó/ 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus /i/ó/ 4-6 incidències greus /i/ó/ 7-9 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus /i/ó/ 7-9 incidències greus /i/ó/ 10-12 incidències lleus
Resultats tolerables	no 5 o més incidències molt greus /i/ó/ 10 O MÉS INCIDÈNCIES greus /i/ó/ 13 o més incidències lleus

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

- a. La no realització del servei sense justificació i sense un previ avís a la regidoria responsable de al menys 4 hores. o bé, no cobrir les baixes professionals.

Ajuntament de Lleida

- b. El incompliment de l'horari establert del servei (fer menys temps de l'estipulat sense una justificació determinada per situació d'urgència personal o aliena)
- c. L'acompanyament d'un familiar, d'un amic o d'una persona amb qualsevol altre tipus de relació amb el treballador/a al domicili de l'usuari/a.
- d. L'existència d'errors repetits en la facturació: incidències no contemplades, facturació de casos de baixa, facturació de serveis no realitzats. Etc..
- e. La facturació de casos que estan de baixa.
- f. La reincidència de dos o més incidències greus en un mateix servei.
- g. Les actituds, comportaments i/o comentaris que pugui realitzar el treballador/a cap a l'usuari/a/s/es del servei, que extrapoli qualsevol límit professional i/o d'ètica

INCIDÈNCIES GREUS:

- a. La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei concret (superior a la mitja hora respecte a l'horari previst) sense causa justificada.
- b. La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les tasques i funcions previstes o no fer les hores previstes)
- c. El incompliment de la metodologia de treball aprovada per l'Ajuntament i el present plec de condicions.
- d. No facilitar la informació requerida i de manera puntual, des de la regidoria responsable
- e. No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials.
- f. Els repetits canvis no justificats, de treballador/a en un mateix cas de manera que comporti un desajust i desequilibri en el pla d'intervenció establert en la unitat familiar beneficiària.
- g. El desconeixement de les tasques, objectius o aspectes rellevants d'un cas per part del personal que realitza una substitució puntual en un cas o bé en la realització d'un servei nou, que denota que l'empresa no ha traspassat adequadament la informació necessària per garantir el compliment del pla de treball. El canvi de professional, 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.-
- h. No compliment dels protocols dels serveis facilitats per l'Ajuntament
- i. La no comunicació d'un canvi d'horari i/o de treballador/a de servei als usuaris
- j. Quan l'Ajuntament s'assabenti directament per part d'un usuari d'una incidència molt greu o greu i/o lleu que l'empresa adjudicatària té coneixement: no comunicació a l'Ajuntament de les incidències molt greus, greus i/o lleus en el moment en el que es produeixen.
- k. La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei

INCIDÈNCIES LLEUS:

- a. La falta de puntualitat per a la prestació d'un servei (inferior a la mitja hora respecte a l'horari previst)
- b. La no comunicació prèvia d'un canvi de treballador/a d'empresa a les persones

Ajuntament de Lleida

responsables de l'Ajuntament de Lleida per a efectuar un servei.

- c. La no comunicació prèvia d'una alta d'un/a treballador/a d'empresa a les persones responsables de l'Ajuntament de Lleida per a efectuar un canvi de la programació del servei.
- d. No incloure el logotip de l'Ajuntament de Lleida en la Tarja identificativa que porten els/les treballadors/es per la realització del servei.

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant la l'Ajuntament de Lleida podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

El responsable de l'Ajuntament de Lleida revisarà i analitzarà les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, el responsable de l'Ajuntament de Lleida, actualitzarà anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

c) control qualitatiu dels professionals de la l'Ajuntament de Lleida.

Finalment, per a completar l'avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es realitzarà una avaluació qualitativa dels servei prestat per l'empresa adjudicatària, que atindrà a diversos factors i que permetrà obtenir l'índex "C₁" del control qualitatiu dels professionals de l'Ajuntament de Lleida.

FACTOR ANALITZAT	PES ESPECÍF
La idoneïtat en la realització del servei respecte a les instruccions donades al responsable de l'empresa adjudicatària per part de l'Ajuntament de Lleida	40 %
El comportament i l'actitud que s'observa durant el desenvolupament del servei per part de les persones assignades per l'empresa adjudicatària.	20%
L'amabilitat i el tracte per part de les persones assignades per l'empresa adjudicatària, i que desenvoluparan el servei.	20%
L'eficiència i la disponibilitat dels interlocutors nomenats per l'empresa adjudicatària per als assumptes que facin referència al desenvolupament del servei. L'Agilitat de resposta a les incidències transcorregudes i resolució de les mateixes.	20%

Cadascun d'aquest factors analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt bo (5 punts), bo (4 punts), regular (3 punts), deficient (2 punts) i molt



Ajuntament de Lleida

deficient (1 punt).



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obté, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la fórmula següent:

$$K_1 = (0,3 \times a_1) + (0,5 \times b_1) + (0,2 \times c_1)$$

a₁ = Satisfacció usuari

b₁ = Incidències servei

c₁ = control qualitatiu professionals del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Lleida

AVALUACIÓ DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA

Trimestralment, els diversos professionals de l'Ajuntament de Lleida, avaluaran el nivell de resposta de l'empresa davant les necessitats sorgides en el Servei d'Ajut a Domicili i procediran al compliment d'un informe que servirà de base per a una avaluació del grau de resposta de l'organització adjudicatària.

Per avaluar el nivell de resposta es tindrà en compte tres aspectes:

- l'Agilitat de l'empresa en el compliment dels terminis establerts per l'inici d'un nou servei
- el grau d'acceptació de l'horari proposat
- l'accessibilitat al responsable directe que coordinarà els serveis.

Com a resultat d'aquest anàlisi i informe, s'obté un índex de capacitat de resposta de l'empresa respecte les necessitats de l'Ajuntament de Lleida, com a resultat dels aspectes analitzats durant el desenvolupament del servei en referència amb una escala de 5 nivells: molt bona (5 punts), bona (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) molt dolenta (1 punt).

$$K_2 = (\sum NR_j) / (\sum A_j)$$

NR_j = nivell de resposta de l'aspecte analitzat.

A_j = aspecte analitzat

INDICADOR PROMIG DELS CONTROLS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

Com a resultat dels dos indicadors de control s'obté un indicador promig K₃

$$K_3 = (0,85 \times k_1) + (0,15 \times k_2)$$

Aquest indicador promig servirà com a base de càlcul del valor de correcció de la retribució mensual.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI I DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA, REPERCUSSIÓ SOBRE LA RETRIBUCIÓ

Ajuntament de Lleida

La valoració de la qualitat del servei i de la capacitat de resposta té l'objectiu d'aconseguir una adequada prestació i desenvolupament del servei. Per tant, ambdós factors de control tenen una incidència en la facturació i en la possible resolució del contracte.

La retribució econòmica d'aquest contracte estarà subjecta a la correcció trimestral de la facturació, com a resultat de l'aplicació dels valors de la taula 1, d'acord amb la fórmula següent:

$$R_{tmc} = R_{tmo} \times \frac{(95 + k_4)}{100}$$

K_4 = valor de correcció de la retribució trimestral

R_{tmc} = retribució trimestral corregida

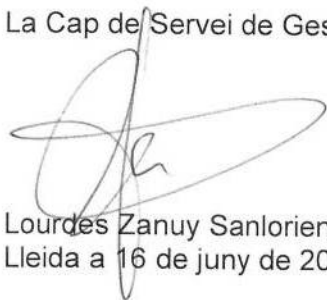
R_{tmo} = retribució trimestral original segons contracte.

Taula 1

Conversió de l'indicador de control de desenvolupament del servei k_3 en el valor de correcció de la retribució trimestral k_4	
$K_4 = 5$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 3,75 i 5
$K_4 = 4$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 3,25 i 3,75
$K_4 = 3$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 2,75 i 3,25
$K_4 = 2$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 2,25 i 3,25
$K_4 = 1$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 1,75 i 2,25
$K_4 = 0$	Si l'indicador K_3 és inferior a 1,75

Quan l'indicador K_3 estigui comprès entre els valors (0 i 2,25) en qualsevol de les seves revisions trimestrals els màxims responsables de l'Ajuntament de Lleida, podran procedir a la resolució del contracte.

La Cap de Servei de Gestió i Acció Social



Lourdes Zanuy Sanlorien
Lleida a 16 de juny de 2016

