



**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, CARACTERÍSTIQUES 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 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.

d.- Afavorir els canvis d'actitud i de comportament i facilitar que els usuaris i les



Ajuntament de Lleida
Regidoria General

Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació

usuàries descobreixin les pròpies possibilitats potenciant l'autonomia personal per tal que adquireixin coneixements necessaris per millorar la qualitat de vida.

e.- Detectar i Prevenir possibles desestructuracions del nucli familiar i/o 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.

3. Funcions:

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 i amb les millors condicions.

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

1- Atenció personal, educativa i sociocomunitària

1.1- Atenció personal:

- Realització higiene personal
- Supervisió higiene personal
- Toaleta: higiene per parts, pentinar, rentar cara i mans, tallar ungles no complicades ...
- Ajuda per vestir-se i posar calçat
- Acompanyament dins i fora de la llar
- Passeig amb finalitat terapèutica
- Control de l'alimentació
- Control de la medicació: administració sota prescripció mèdica
- Suport a la mobilitat: canvis de postura, transferències llit-cadira

1.2.- Atenció a la llar:

- Manteniment de l'ordre i la neteja de la Llar: Inclou el desenvolupament del conjunt de tasques estipulades en el punt 2.- Atenció Domèstica
- Relacionades amb l'alimentació: Preparació d'àpats, escalfar i servir àpats, compra d'aliments
- 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.

1.3.- Atenció educativa

- Suport en l'organització econòmica de la llar
- Potenciar i facilitar les relacions familiars, les relacions amb l'exterior i la mobilització (així com els acompanyaments quan es consideri necessari per



Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació



part dels professionals dels Serveis socials Municipals

- Reforç o substitució temporal de la persona de la família que té cura directa de l'usuari/a
- Observació 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.
- Suport a la integració i socialització
- Seguiment utilització dels recursos (recordar el seu funcionament)

1.4.- Atenció sociocomunitària:

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

2- Atenció domèstica

2.1 Neteja ordinària de la llar:

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

2.2 Neteges especials de la llar:

- Despenjar i penjar cortines (rentar-les en rentadora)
- Llums del sostre
- Rajoles cuina i bany
- Vidrieres (ex. De galeries i balcons).
- Treure pols alts dels armaris o mobles
- Petites reparacions:
- Canvi bombetes, penjar i/o despenjar cortinatges...etc

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

4. Característiques del servei a contractar

El servei, el conformen dos lots, amb les característiques següents:

LOT 1:

1) **Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària. 35.946 hores anuals** de les quals,:

- **17.946 hores** seran destinades a SAD Social
- **18.000 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
Benestar Social i Ocupació



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

2) **Serveis d'Atenció Domèstica 5.487,50 hores anuals** , de les quals:

- **3.762,5 hores** seran destinades SAD Social
- **1.725 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.

LOT 2:

2) **Serveis d'Atenció Personal, educativa i sociocomunitària. 35.946 hores anuals**, de les quals,:

- **17.946 hores** seran destinades a SAD Social
- **18.000 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

2) **Serveis d'Atenció Domèstica 5.487,50 hores anuals** , de les quals:

- **3.762,5 hores** seran destinades SAD Social
- **1.725 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.

5. Destinataris i destinatàries :

- Persones de 65 anys o més que pateixen limitacions funcionals
- Persones amb reconeixement de grau i nivell de dependència protegit.
- 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.



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



II ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

1.- Funcions de l'Ajuntament de Lleida

Correspon a l'Ajuntament de Lleida les següents funcions:

- 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.
- Recepció dels usuaris potencials, identificació 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.
- Fixació 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, data d'inici i duració prevista. Fixació dels preus que correspongui aplicar per copagament del servei.
- Tramitació de la comanda d'atenció, mitjançant el format electrònic que estableixi l'Ajuntament, a l'organització adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació, a través del seu personal de supervisió.

2.- Funcions de l'adjudicatari

- Recepció de la comanda amb acusament de rebut, independentment de que es faci "a posteriori", ja que **la urgència** de determinades actuacions podrien **requerir l'actuació immediata** per mitjà d'una comunicació telefònica. Per aquest motiu, l'empresa adjudicatària facilitarà i haurà de garantir, mitjançant el responsable d'aquest contracte o la persona en qui delegui (ja sigui per mitjà d'un telèfon mòbil o per un altre mitjà de comunicació), **l'assistència ininterrompuda de qualsevol petició de l'Ajuntament o per resoldre qualsevol incidència (els 365 dies de l'any i durant les 24 hores)**.
- Garantir l'inici de prestació del servei en el **termini màxim de 4 dies hàbils** a partir de la recepció de la comanda.
En casos determinats per valoració tècnica Municipal, l'empresa adjudicatària estarà obligada a garantir la prestació d'un **servei en un termini màxim de 24 hores**.
- A l'inici de la prestació es complimentarà el contracte amb la signatura de l'usuari i se'n lliurarà una còpia al propi usuari i una altra pels serveis socials municipals.
- Comunicar totes les baixes i incidències transcorregudes en el servei, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- El contractista haurà de garantir el subministrament de la informació referent als



Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació

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 la periodicitat que s'estableixi, tots els informes d'activitat que inclouran indicadors de qualitat i/o quantitat del servei, així com altra documentació en resposta a informació sobre protocols que estableixi l'Ajuntament de Lleida .
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
- Comunicar les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.

3.- Horaris de prestació del servei:

Els horaris de prestació del servei s'establiran en funció de les necessitats de les persones ateses.

Es prestaran serveis en la jornada habitual, entre les 8 h i 20 h de dilluns a dissabte, tot i això, un màxim d'un 10 % d'hores d'atenció personal, educativa i/o sociocomunitària, podrà prestar-se a petició expressa de l'Ajuntament, entre les 20 h i 21h , no tenint aquestes a cap efecte, consideració d'hores nocturnes.

En cap cas, les hores de neteja es prestaran en dies festius i/o en hores nocturnes.

També es podrà , per necessitats del servei, requerir la seva prestació en horaris fora de la jornada habitual (inclòs en dies festius i en horari nocturn).

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 condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació , supervisió, etc).

Amb caràcter enunciatiu i no excloent, 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



4.- COORDINACIÓ DEL SERVEI:

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

4.1. Coordinació de gestió del servei.

La seva finalitat és el seguiment del funcionament general del servei, la identificació i resolució d'incidències i l'avaluació continuada.

Per fer efectiva aquesta coordinació, l'entitat adjudicatària contractarà una persona a jornada completa aquesta contractació haurà de comptar amb el vist-i-plau previ de l'ajuntament.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb el/la Responsable dels Serveis d'atenció domiciliària de l'ajuntament. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària elaborarà un informe mensual segons el model facilitat per l'Ajuntament.

4.2. Coordinació tècnica del servei.

La prestació del servei es coordinarà mensualment, amb els professionals de l'Equip Serveis d'atenció domiciliària de l'ajuntament i/o els professionals dels Equips de Serveis Socials Bàsics i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària (d'assistent/a d'atenció domiciliària, auxiliar de gerontologia...), 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.

La titulació del coordinador tècnic serà Diplomada/da i/o Grau Universitari/a, preferentment de treballador/a social i les seves funcions seran les següents:

- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de l'usuari, que es realitzarà sempre el mateix dia d'inici.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- 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.
- Informar als professionals de l'Equip SAD i/o als responsables dels casos atesos pels 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, així com altres incidències transcorregudes.

4.3 Coordinació a nivell directiu

L'entitat adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre davant el



Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació

responsable de l'Ajuntament per 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 de recollir els protocols i procediments que realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

5.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI:

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'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.

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'entitat 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.-Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

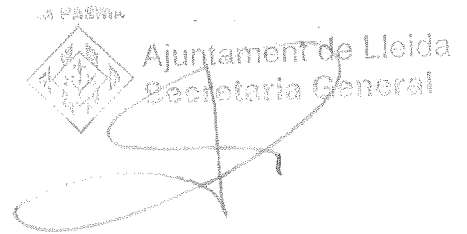
7.-Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el Contracte amb l'usuari, on s'acorden les condicions del servei. El document de contracte de Prestació d'Ajut a Domicili, haurà d'estar signat pel/la treballador/a social de referència, un representant de l'entitat adjudicatària i l'usuari/a que accepta els serveis. A la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin presents totes les parts. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del treballador/a social de referència que es fa càrrec del cas i del coordinador tècnic de l'entitat adjudicatària, així com els serveis que es duran a terme, el seu abast i intensitat, l'horari dels mateixos, regim de contraprestacions i, si s'escau, el pla de treball.

L'empresa adjudicatària ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que l'Ajuntament i l'usuari hagin convingut en l'esmentat contracte assistencial.

L'empresa facilitarà una còpia del contracte que signi amb cada usuari en el termini màxim de 7 dies naturals des de la seva signatura.



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



L'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat

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

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

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.

9.- Suspensió i resolució del contracte:

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.

III. PERSONAL:

1.- El contractista aportarà 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 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. 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 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.

3.- 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..

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



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

als serveis municipals.

L'adjudicatari presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat trimestral, els documents de cotització de la Seguretat Social.

Qualsevol contractació nova, haurà de ser aprovada prèviament per l'Ajuntament.

4. 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, auxiliar de gerontologia o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

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.

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

5.-L'entitat adjudicatària haurà de facilitar als 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.-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.

7- L'adjudicatari haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa – amb el logotip de l'Ajuntament de Lleida.-

També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient.

L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'Ajuntament.

8.- 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.

9.- L'Ajuntament es reserva el dret a revisar en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'empresa adjudicatària de les obligacions laborals, fiscals i socials. A requeriment de l'Ajuntament, presentarà els TC1 i TC2 de la Seguretat Social i demés documentació referida al compliment de les obligacions subscrietes en aquesta prestació de servei.

IV MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL:



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



En cas de vaga legal, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Aquesta informació haurà d'arribar amb temps suficient abans i durant el temps que duri la vaga.

L'entitat adjudicatària haurà d'informar directament als i les usuàries del servei que es vegin afectats per la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. Els serveis mínims hauran d'atendre aquells usuaris/usuariès als qual l'absència de servei pugui suposar un major perjudici la identificació dels quals serà comunicada prèviament a l'Ajuntament per obtenir el vist-i-plau.

El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent, valoració que es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària per a la seva deducció en la factura corresponent.

V.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

Mensualment, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la realització dels serveis prestats en el seu transcurs. Aquest document es presentarà nominalment i per ordre alfabètic, diferenciant tipologia de cas (Social o Dependència) i tipologia de servei rebut (Atenció personal i/o neteja), així com especificant les incidències aparegudes en cada cas i com s'han resolt.

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

Aquest document de relació de serveis prestats, haurà de presentar-se cada mes dins els dos primers dies hàbils.

L'entitat adjudicatària presentarà mensualment i **segons model que proporioni l'Ajuntament de Lleida**, un informe amb indicadors quantitatius 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.

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

VI.-RESPONSABILITAT:



Ajuntament de Lleida
Secretoria General

Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació

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. 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.

VII.-OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

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

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 4 dies hàbils a les demandes d'alta no urgents, d'atenció de nous casos que s'efectuïn des dels serveis socials d'atenció primària municipals.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
- Facilitar mensualment una relació detallada del volum i preu dels serveis prestats per domicili o usuari.
- Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- 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.
- Informar dels canvis que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Actualitzar el sistema d'informació de l'Ajuntament d'atenció domiciliària segons els procediments facilitats per l'Ajuntament.
- 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.



VIII.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

1. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar els protocols 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.
- 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 modificació dels indicadors de gestió establerts.
- 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.
- 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 els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.
- Abonar el preu dels serveis prestats, prèvia validació dels treballs efectuats pel responsable corresponent.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- 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.
- 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 (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.
- Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions 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.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

IX.- 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

X.-PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

- a) 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 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.

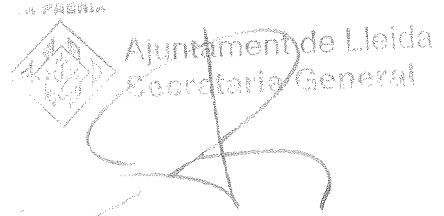
Així mateix, mentre duri l'esmentat contracte de serveis s'obliga a l'empresa externa a l'observança de les disposicions establertes en la Llei Orgànica 15/1999, abans esmentada.

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

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc..., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Lleida. 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
2. 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.
3. El contractista es compromet a portar tota la informació i documentació que li sigui



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

XII. 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 , 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 la'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



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació

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/ó/ 0-3 incidències lleus
Resultats bons	Fins a 1 incidència molt greu /ó/ 0-3 incidències greus/ó/ 4-6 incidències lleus
Resultats tolerables	Fins a 2 incidències molt greus /ó/ 4-6 incidències greus /ó/ 7-9 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 4 incidències molt greus /ó/ 7-9 incidències greus /ó/ 10-12 incidències lleus
Resultats no tolerables	5 o més incidències molt greus /ó/ 10 O MÉS INCIDÈNCIES greus /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:

- 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.
- El incompliment de l'horari establert del servei.
- La no realització del servei sense justificació i 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.
- L'existència d'errors repetits en la facturació: incidències no contemplades, facturació de casos de baixa, facturació de serveis no realitzats. Etc..
- La facturació de casos que estan de baixa.
- La reincidència de dos o més incidències greus en un mateix servei.
- 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:

- 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.
- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (no fer les tasques i funcions previstes o no fer les hores previstes)
- El incompliment de la metodologia de treball aprovada per l'Ajuntament i el present plec de condicions.



Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació

- No facilitar la informació requerida i de manera puntual, des de la regidoria responsable
- No facilitar i agilitzar l'alta d'un usuari/a derivat des de serveis socials.
- La reincidència de dos i més incidències lleus
- 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.
- La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei

INCIDÈNCIES LLEUS:

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



Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

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 deficient (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

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

$$K 1 = (0,3x a_1) + (0,5x b_1) + (0,2 x c_1)$$

a 1 = Satisfacció usuari

b 1 = Incidències servei

c 1 = control qualitatiu professionals de la Regidoria de Benestar Social i Ocupació

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.



Ajuntament de Lleida

Benestar Social i Ocupació

Com a resultat d'aquest anàlisi i informe, s'obtindrà 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 K_3

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

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

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


Ajuntament de Lleida
Benestar Social i Ocupació

$K_4 = 4$	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.



Ajuntament de Lleida

Lourdes Zanuy i Sanlorien
Cap de servei de Gestió i Acció Social