

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLES A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE CABRERA DE MAR.

OBJECTE

El present contracte té per objecte la prestació del **SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA en el Municipi de Cabrera de Mar** que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Cabrera de Mar hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de prescripcions.

DEFINICIÓ, OBJECTIUS, USUARIS Y CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA:

Definició:

El servei d'atenció domiciliària és una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris. Aquest servei és prestat principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienta a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

El servei inclou les següents prestacions:

- **Cura de la persona**
- **Neteja de la llar**
- **Neteja de xoc**
- **Àpats a domicili**
- **Servei de bugaderia**

Objectius:

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.

- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

Usuaris:

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. L'Ajuntament establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, simultàniament, en l'estat de salut i situació social i en la renda disponible i en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

Característiques del servei:

L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas. Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat dins el conjunt dels serveis de l'atenció social primària i els complementa.

Aquests serveis, que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a, són:

a) Cura de la persona:

Depenent del perfil i necessitats de l'usuari, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació, de caràcter personal, podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, afaitar, aplicar cremes o tallar ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics).

- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- Ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones grans o persones en situació de dependència.
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitació d'activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més els temps, activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.). Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les de treballador/a familiar, auxiliar de geriatría i aquelles que esmentin els convenis col·lectius o normatives vigents.

b) Neteja de la llar:

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.

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

L'usuari del servei ha de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de l'entitat/s adjudicatària/es disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva d'atenció en el domicili més els temps, activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.). Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'auxiliar de neteja i qualsevol altre equiparable.

c) Neteja de xoc:

Serveis de neteges extraordinàries destinades a complementar el manteniment quotidià de tots els espais de l'habitatge, interiors i exteriors. Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'auxiliar de neteja i qualsevol altre equiparable.

d) Àpats a domicili:

Servei consistent en la preparació i lliurament al domicili de l'usuari d'àpats equilibrats i saludables, en condicions adequades de qualitat i higiene.

- Un àpat per dinar o sopar estarà compost d'un primer plat, un segon plat i unes postres. S'hauran de garantir diferents tipus de dieta per a les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, baixa en grasses, etc.), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics o dietètics.

- L'entitat/s adjudicatària/es es farà càrrec dels estris necessaris per lliurar els àpats en condicions adequades de temperatura i higiene. Si els recipients o estris utilitzats per servir l'àpat són reutilitzables es recolliran quan es lliuri el següent servei.

- L'entitat/s adjudicatària/es haurà de presentar el pla d'àpats especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual.

Si l'entitat/s adjudicatària/es proposa un sistema de distribució en fred amb escalfament al domicili serà responsabilitat de l'entitat/s adjudicatària/es proveir del sistema d'escalfament o aparell necessari, sense que això suposi cap increment de preu en el servei. L'entitat/s adjudicatària/es haurà d'indicar els terminis setmanals de lliurament del menjar i garantir, si el lliurament no és diari, la preservació òptima de la qualitat dels aliments.

La unitat de mediació d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili de l'usuari, incloent tots els costos derivats d'aquest servei com transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

e) Servei de bugaderia:

Servei de rentat de la roba de l'usuari i de la llar.

Recollida de roba bruta al domicili de l'usuari i lliurament de la roba neta. L'entitat/s adjudicatària/es facilitarà a l'usuari les bosses per a la recollida de la roba. L'horari de recollida i lliurament estarà dins dels horaris generals del servei i es pactarà amb l'usuari. La roba es lliurarà plegada i planxada. L'entitat/s adjudicatària/es haurà de preveure un sistema adequat d'identificació de la roba per tal de garantir que no es produeixen pèrdues.

La unitat de mesura d'aquest servei serà el kg de roba, incloent en aquest concepte els costos derivats de la recollida de la roba, bosses utilitzades per a la recollida, rentat, planxat i plegat de la roba, lliurament al domicili de l'usuari i qualsevol altre cost derivat de la prestació d'aquest servei.

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:

Funcions de l'Ajuntament:

L'atenció social primària es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i 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 i franges horàries òptimes de prestació. Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.
- Tramitació de la comanda d'atenció 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.

Funcions de l'organització / entitat/s adjudicatària/es

- Recepció de la comanda i proposta d'horaris d'atenció, d'acord amb la disponibilitat de recursos.
- Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 48 hores naturals a partir de la recepció de la comanda.

- Comunicar totes les incidències que pugui haver-hi respecte a l'usuari i afecti al desenvolupament del 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 casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.
- 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 per escrit les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació, per garantir la cobertura del servei.

HORARI DEL SERVEI

Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei de cura de persona i de la llar entre les 08h i les 20h, de dilluns a dissabte, i els diumenges entre les 09h i les 16h.

COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT/S ADJUDICATARI/ES I L'AJUNTAMENT:

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i cadascuna de les entitat/s adjudicatària/es del servei, es duran a terme de la següent manera:

Coordinació a nivell de població

1. Coordinació de gestió del servei.

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

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb el/la coordinador/a tècnic/a. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat/s adjudicatària/es elaborarà un informe mensual.

2. Coordinació tècnica del servei.

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb el/la coordinador/a tècnic/a de servei d'atenció domiciliària, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que hauran de lliurar mensualment les empreses adjudicatàries.

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

- Fer la presentació inicial de serveis al domicili de l'usuari.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Realitzar reunions de seguiment amb els professionals de l'entitat/s adjudicatària/es 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.
- El/la responsable o coordinador/a tècnic/a de l'entitat/s adjudicatària/es haurà de mantenir reunions de coordinació amb el/la Treballador/a Social i/o amb la Treballadora Familiar de l'Ajuntament amb la periodicitat que es fixi i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària (treballador/a familiar/auxiliar de geriatría).
- Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'Ajuntament.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.

Coordinació a nivell directiu

L'entitat/s adjudicatària/es designarà un representant que haurà de respondre davant el 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/s adjudicatària/es 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.

RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI:

L'entitat/s adjudicatària/es haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat/s adjudicatària/es 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/s adjudicatària/es haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

El contractista i el personal de l'entitat/s adjudicatària/es hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

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

Per a poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el Contracte Assistencial amb l'usuari, on s'acorden les condicions del servei. Aquest document de Contracte de Prestació d'Atenció Domiciliària haurà d'estar signat pel/la Treballador/a del centre de serveis d'Atenció domiciliària de l'Ajuntament de Cabrera de Mar, 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 serveis que es duran a terme, l'horari dels mateixos i les condicions de la prestació dels serveis.

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

PERSONAL:

1. A l'inici de l'execució del contracte, 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, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar. 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 municipals. L'adjudicatari presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat trimestral, els documents de cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
2. El personal que les empreses adjudicatàries destinin a la prestació del Servei d'Atenció a domicili haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatría 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 de treballador/a social o qualsevol altra equiparable.
3. L'entitat/s adjudicatària/es es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de les empreses adjudicatàries, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. En cas de substitució, l'entitat/s adjudicatària/es facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'entitat/s adjudicatària/es comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària. Corresponen a l'entitat/s adjudicatària/es les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'entitat/s adjudicatària/es comunicaran 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.
4. 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. 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.

MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL:

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

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat/s adjudicatària/es 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. El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària per a la seva deducció en la factura corresponent.

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:

L'entitat/s adjudicatària/es presentarà mensualment un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei. Trimestralment presentarà un informe amb la valoració dels casos atesos segons els protocols facilitats i anualment una memòria d'activitat segons les indicacions de l'ajuntament. L'entitat/s adjudicatària/es també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

RESPONSABILITAT:

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.
2. En cas que l'entitat/s adjudicatària/es 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.

OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

L'entitat/s adjudicatària/es 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 condicions administratives.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 48 hores naturals a les demandes d'alta 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.
- Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'entitat/s adjudicatària/es i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.).
- 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 produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixin 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.
- Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ajuntament d'interès social, per facilitar l'accés a llocs de treball de persones amb dificultats o excloses del mercat laboral. Tanmateix, afavorir la integració d'empreses/entitats que intervinguin o puguin intervenir en projectes o iniciatives territorials.

- En qualsevol cas, l'entitat/s adjudicatària/es estarà obligada a informar a l'ajuntament o als serveis municipals de 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.

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.
- 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/s adjudicatària/es els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- 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 Pacte amb l'usuari per a la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària) per tal que es pugui iniciar el servei. Lliurar a l'entitat/s adjudicatària/es el Pacte abans de 8 dies naturals des de la confirmació del servei.
- Posar en coneixement de l'entitat/s adjudicatària/es 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.

PREUS PÚBLICS:

En el cas que existeixin preus públics el cost del servei tindrà el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació. En aquest supòsit l'Ajuntament gestionarà el cobrament dels mateixos.

PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS:

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

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

DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat/s adjudicatària/es s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
2. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
3. En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat/s adjudicatària/es.

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

FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS:

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat/s adjudicatària/es en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

Regidoria de Serveis Socials

Cabrera de Mar, 3 de febrer de 2010