
PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI
D'AJUDA A DOMICILI (SAD) DEL MUNICIPI DE PALMA

CSV : GEN-a9a7-9bc1-b121-a6c6-969c-d640-df18-e985

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 13/06/2022 08:33 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 14/06/2022 11:29 | Sin acción específica



1.-Objecte

Aquest plec de condicions tècniques té per objecte regular les condicions relatives a la concertació del Servei d'Ajuda a Domicili (a partir d'ara SAD). Aquest servei, que es desenvolupa mitjançant personal qualificat en el domicili de la persona atesa pel SAD, està compost per un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial amb l'objectiu de mantenir la autonomia personal.

2.-Àmbit d'aplicació

La prestació del SAD, dins l'àmbit de les competències municipals en matèria de serveis socials, es realitzarà en el terme municipal de Palma.

La distribució territorial del servei, amb l'objectiu de facilitar la coordinació, s'ajustarà a la divisió territorial vigent dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma (Centres Municipals de Serveis Socials).

3.-Definició del Servei d'Ajuda a Domicili Municipal

El Servei d'Ajuda a Domicili Municipal és un servei social bàsic integral, comunitari i polivalent que es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana.

Mitjançant personal qualificat i supervisat es proporciona a aquestes persones, i al seu entorn, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstic i d'atenció, a fi que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper, sempre des d'una perspectiva integral i normalitzadora.

4.- Perfil de les persones objecte d'atenció

1. Persones majors de 65 anys o persones amb discapacitat (amb un reconeixement igual superior al 33%) amb problemes d'autonomia personal reduïda o limitada que els impedeixen realitzar les activitats bàsiques de la vida diària –ABVD- i que no poden accedir a l'atenció domiciliària que necessiten, ja sigui per manca de xarxa de suport familiar (nuclear o extensa) o per insuficiència d'ingressos per a accedir al servei de manera privada.

2. Famílies amb menors al seu càrrec que estiguin en situació de vulnerabilitat econòmica i social i que temporalment requereixin suport per les activitats de la vida diària. S'exclouen aquelles atencions pròpies de la intervenció d'un educador o una educadora familiar. Les situacions familiars amb necessitat de més protecció són les següents:

- Famílies nombroses.



- Famílies monoparentals.
- Famílies en risc social i víctimes de violència masclista.
- Famílies amb persones en situació de dependència o amb persones amb discapacitat.
- Famílies en situació d'especial vulnerabilitat econòmica.

A més, les persones beneficiàries hauran de complir amb el requisits per rebre l'Ajuda a domicili establerts en el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma que en data 4 de desembre de 2021 es va publicar en el BOIB núm. 167, aprovat pel ple municipal en sessió ordinària de data 25 de novembre de 2021.

3. Així com a aquelles situacions o iniciatives grupals i/o comunitàries que, des de l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma, es considerin susceptibles d'atenció domiciliària per situació de risc o de desprotecció.

La prescripció del servei s'efectuarà mitjançant el procediment establert a l'efecte. En aquest supòsit, i amb l'objecte de determinar la prioritat d'accés al SAD, es valorarà la capacitat funcional, la situació sociofamiliar, la xarxa de suport, la situació relativa a l'habitatge, la situació econòmica, i qualsevol altra circumstància que s'estimi en la valoració tècnica realitzada amb aplicació dels barems previstos.

L'Ajuntament de Palma, sempre que es compleixin la resta de requisits exigits, continuarà prestant l'atenció domiciliària a totes les persones que no disposen de la valoració de dependència però que, amb anterioritat a l'adjudicació d'aquest contracte, ja gaudien del SAD municipal.

5.-Objectius generals del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

Els objectius del Servei d'Ajuda a Domicili municipal són els següents:

- Millorar la qualitat de vida de les persones majors o amb discapacitat i amb dificultats en la seva autonomia.
- Prevenir o retardar l'acolliment residencial de persones que, amb una alternativa adequada, podrien seguir vivint en el seu medi habitual, així com afavorir la integració familiar i comunitària a persones que retornen al domicili després de processos hospitalaris de llarga durada.
- Atendre situacions de riscos familiars que perjudiquin alguns dels seus membres.
- Promoure la convivència de la persona atesa en el seu grup familiar i en el seu entorn comunitari.
- Afavorir el desenvolupament de capacitats personals, d'hàbits de vida adequats i d'habilitats socials que permetin millorar l'autonomia de persones i famílies.
- Fomentar, mitjançant la gestió del servei, accions que facilitin la conciliació de la vida laboral i familiar.
- Enfortir el sentiment de seguretat de les persones ateses amb atenció domiciliària.
- Mantenir i prevenir el deteriorament de les persones usuàries i de suport a les activitats en la vida diària identificant riscos i promovent la seva socialització



6.-Tipus d'atencions del Servei d'ajuda a domicili

Les atencions del Servei d'ajuda a domicili municipal comprèn les següents atencions bàsiques, que es podran oferir a cada persona i/o família, segons el Pla individual d'intervenció, prèviament establert per els professionals i autoritzat per l'equip tècnic central i acordat amb les persones usuàries.

-Atencions de caràcter preventiu:

Concretament les següents relatives a hàbits sanitaris:

- Supervisar si la persona usuària s'ha pres els medicaments prescrits.
- Supervisar si la persona usuària s'ha comprovat els nivells de glucèmia.
- Canviar les postures per a prevenir úlceres.
- Aplicar cremes hidratants i/o per a activar la circulació sanguínia.
- Acompanyar a les consultes mèdiques del centre de salut i hospitalàries.

Queden excloses d'aquesta modalitat del servei:

- Cures i injectables (incloent les d'insulina).
- Col·locació de sondes nasogàstriques i vesicals.
- Exercicis de fisioteràpia.
- I totes aquelles tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixen una especialització.

-Atencions de caràcter assistencial: es consideren aquelles actuacions de suport, orientació o realització que la persona usuària rebrà per les activitats bàsiques e instrumentals de la vida diària per la seva cura personal.

En relació a la higiene personal serien:

- Rentar, arreglar.
- Banyar, dutxar.
- Vestir, desvestir.
- Pentinar, afaitar, maquillar. Tallar les ungles (excepte diabètics).
- Canviar la bossa i/o els bolquers.

En el concernent a la mobilització dins el domicili, accions de suport per:

- aixecar i/o enllitar.
- realitzar canvis de postures.
- canviar d'àmbits: de la cadira al llit, del llit al bany, etc.
- a la mobilitat dins la llar.

-Atencions de Suport Domèstic:

Són aquelles activitats complementàries per:

- Suport a l'elaboració de menjar.
- Preparar berenar, servir menjar i/o sopar.
- Donar menjar i/o beure.



- Fer llit i canviar llençols.
- Posar la rentadora, estendre la roba i col·locar-la.
- Fer petites tasques de neteja (granar, escurar...).
- Tirar els fems de la persona sola i amb mobilitat reduïda.
- Donar suport en l'organització i el control de l'economia domèstica.
- Fer compres petites (amb la persona o sense).
- Ajudar a entendre i organitzar la correspondència.
- Acompanyar-la i recollir-la del transport a centres especialitzats (anada i/o tornada).
- Gestió (petició, recerca de empresa i petició de prestació econòmica municipal, si cal) i supervisió de neteges generals en el domicili, previ al l'establiment o durant la prestació del servei SAD normalitzat.

Aquesta atenció està adreçada a persones beneficiàries del SAD municipal que no tinguin atorgades ajudes per a persona cuidadora que, per les seves condicions físiques o psíquiques no tinguin autonomia per poder realitzar les tasques bàsiques del manteniment, neteja i ordre de la seva llar. Es donarà prioritat a aquells casos de SAD que tenen historial de problemes d'amuntegament de fems (Diògens, Noé) o que per la seva situació econòmica no puguin pagar un servei de neteja particular.

Aquesta atenció haurà de venir determinada pel personal tècnic de referència del cas i autoritzades pels tècnics de l'Àrea de Benestar Social que establirà la periodicitat i necessitat de realitzar aquestes tasques.

-Atencions Rehabilitadores:

Concretament, en relació a les de caràcter preventiu i rehabilitador, les dirigides a:

- Estimular activitats físiques i mentals
- Fer petites rehabilitacions dirigides
- Potenciar hàbits rehabilitadors
- Ajudar a pujar i baixar escales, sempre que no hagi risc
- Acompanyar-la fora del domicili i passejar
- Potenciar valors positius per superar situacions de crisi
- Parlar i dialogar amb la persona atesa
- Estimular a telefonar i/o visitar les amistats i la família

-Atencions Educatives:

Oferiment d'actuacions educatives a la persona i/o família. Concretament:

- Ensenyar a organitzar la casa i a fer les diferents tasques domèstiques.
- Entrenar en la organització i control de la economia domèstica.
- Ensenyar estratègies i habilitats que permetin millorar l'adaptació a l'entorn i fomentar l'autonomia
- Suport i acompanyament a gestions mèdiques, accés a prestacions, recursos, amb caràcter educatiu.
- Planificació i assessorament de la higiene familiar i hàbits higiènics individuals.



- Altres atencions no recollides i que poden ser incloses amb caràcter específic al domicili per complir els objectius de intervenció amb la persona i/o família.

-Atencions de Suport Personal i Familiar:

Concretament les següents dirigides al suport a la família i/o persona cuidadora:

- Fer gestions puntuals relatives a gestió i complementació del seu expedient, accés a serveis sanitaris i altres recursos que la persona hagi de menester.
- gestió del suport psicosocial.
- Detectar canvis i observar les relacions familiars i/o socials.
- Ajudar en l'organització familiar, els hàbits de convivència i donar-los suport.
- Assessorar davant conductes i canvis de comportament en la persona beneficiària del SAD.
- Entrenar i supervisar en tècniques de mobilització.
- Motivar a la família per a continuar amb les cures.
- Acompanyar en el procés de dol.

-Atencions de caràcter social per promoure l'autonomia i convivència:

- Programació i/o realització d'activitats o tasques dirigides a fomentar la participació de la persona usuària en la seva comunitat, orientades a promoure la seva autonomia i la prevenció d'aïllament. Aquestes han de ser organitzades i/o autoritzades per l'Àrea de Cultura i Benestar Social.

-Projectes i iniciatives comunitàries, promogudes per l'Àrea de Cultura i Benestar Social, per facilitar la convivència i prevenir l'aïllament de persones grans que han de menester del suport de l'ajuda domiciliària.

Queden excloses :

- Les tasques que puguin suposar un risc pel treballador/a, d'acord amb la legislació vigent.
- Atenció a altres membres del nucli familiar que no estiguin inclosos dins el pla de feina establert.
- Realitzar la neteja de zones comuns de la comunitat de veïns.
- Realitzar la cura i atenció a animals de companyia.
- Atencions a famílies pròpies de la intervenció del educador/a familiar .

7.- Característiques i funcionament del servei

7.1 Funcions de l'equip tècnic de l'entitat prestadora del Servei d'Ajuda a Domicili

- **La direcció** del servei assumirà la coordinació del personal que efectui l'atenció social i domiciliària, i serà responsable de:

- Interlocució tècnica amb el/la responsable municipal.
- Planificació, avaluació i realització de propostes de futur del servei.
- Seguiment del bon funcionament del servei i de cada una de les seves funcions.
- Seguiment econòmic del servei, d'acord amb el responsable municipal
- Gestió de personal: selecció, organització i supervisió, de gestió i atenció de l'equip.



- Formació
- Control de qualitat del Servei
- Resolució de les dificultats de gestió/atenció del servei.
- Elaboració de la memòria anual i proposta de millores en la seva prestació.

-L'equip de coordinació, treballadores i treballadors socials, seran responsables del treball de cas, en concret de:

- Disseny del pla d'intervenció individual.
- Aplicar la proposta de pla de treball del cas.
- Atendre i valorar la demanda directament o al domicili, si és necessari.
- Mantenir actualitzat el sistema de registre de casos.
- Proposar les prestacions (menjar a domicili, ajudes tècniques, econòmiques...) adequades segons els criteris d'accés vigents.
- Detectar situacions de risc de desemparament i comunicar-les als Serveis Socials, fiscalia o tècnics de SAD l'Àrea de Cultura i Benestar Social.
- Assumir el seguiment social dels casos i diagnòstic dinàmic amb informació real i significativa interessos, preferències, desitjos, rutines.
- Coordinació amb els serveis socials comunitaris bàsics i activació dels recursos de la persona i el seu entorn i serveis necessaris per tal d'oferir una atenció adaptada a les necessitats de persona beneficiària.
- Valorar i tramitar l'accés a serveis secundaris o especialitzats.
- Participar en els processos d'avaluació del Servei d'Ajuda a Domicili.
- Seguiment i resolució de les incidències dels expedients en el seu territori.
- Les persones usuàries han de tenir un mínim d'un informe semestral de seguiment i avaluació d'objectius
- Coordinació, seguiment i supervisió dels o les treballador/es familiars assignats/des als casos.
- Tancar l'expedient valorant l'accés a serveis secundaris o especialitzats, o per altres raons estipulades en els criteris del cas.
- Programació i seguiment d'activitats sociocomunitàries que faciliten la participació i la promoció de l'autonomia de les persones ateses.

- Treballadors/es familiars o equivalents: Seran els responsables d'implementar el programa d'atenció individual, tindran com a lloc de feina habitual els domicilis i l'entorn dels destinataris del servei.

La seva intervenció es fonamenta en les atencions directes de caràcter preventiu, assistencial, de suport domèstic, rehabilitadores, educatiu, de suport personal i familiar, i la participació en les actuacions de caràcter sociocomunitari, dirigides a la pròpia persona/família beneficiària, per a mantenir el seu benestar personal i social.

-Personal administratiu: assumeix les tasques administratives pròpies del servei i baix la supervisió del director/directora. Atenció directa al públic i atenció telefònica.

7.2 Accés al Servei d'Ajuda a Domicili



Les persones interessades en sol·licitar el servei d'ajuda a domicili, poden fer la petició als treballadors/es socials de:

- Centres Municipals de Serveis Socials (Serveis Socials Comunitaris Bàsics).
- Entitats i Serveis d'atenció social o de l'àmbit sanitari.

El procediment es podrà iniciar d'ofici o a instància de la persona interessada o de la persona que sigui representant legal, amb la presentació de la corresponent sol·licitud de SAD a qualsevol dels Registres de l'Ajuntament de Palma o a qualsevol dels llocs previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, amb la sol·licitud i documentació requerida.

El procediment s' iniciarà d'ofici per part dels tècnics/ques treballadors/es socials municipals mitjançant l'obertura del corresponent expedients dels serveis socials comunitaris bàsics, acompanyant aquells documents i autoritzacions que siguin necessaris per valorar la sol·licitud i el compliment dels requisits establerts en el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma que en data 4 de desembre de 2021 es va publicar en el BOIB núm., 167, aprovat pel ple municipal en sessió ordinària de data 25 de novembre de 2021.

Les sol·licituds seran valorades pels/per els/les tècnics/ques municipals referents del servei.

7.3 Altes ordinàries del SAD

- L'Àrea de Cultura i Benestar Social ha de comunicar a l'entitat prestadora del servei, mitjançant una aplicació informàtica de gestió o altres mitjans que es determinin, la conformitat de la proposta d'alta en el servei, amb l'especificació del nombre d'hores mensuals i el copagament dependent de la capacitat econòmica personal. El pla d'intervenció individual i el nombre d'hores poden anar canviant segons la necessitat de la persona usuària. L'entitat prestadora del servei mitjançant el seguiment de el/la treballadora/or social de referència pot fer la proposta d'augmentar les hores d'intervenció a L'Àrea de Cultura i Benestar Social .
- L'entitat prestadora del servei elaborarà una pla individual d'atenció que concreti les tasques, horaris i freqüència del servei, sempre que es vetlli per complir els objectius del servei de manera adequada, després de tenir en compte les peticions de la persona usuària i d'arribar a una proposta consensuada per les dues parts. S'iniciarà el servei amb la proposta inicial i es revisarà si per part de la persona beneficiària o el servei es veu que no s'adequa a les necessitats.
- L'entitat prestadora del servei assignarà el personal d'atenció directa del domicili d'acord amb els seus criteris organitzatius, sempre que el perfil d'aquest personal sigui l'adequat per l'atenció de les persones beneficiàries del SAD.
- L'entitat prestadora del servei, a través de treballadora social, realitzarà una primera visita al domicili durant la qual:
 - recollirà dades necessàries per posar en funcionament el servei: dades identificació de la persona usuària i/ familiar (DNI, Targeta sanitària, telèfons, documentació necessària, full de transferència de dades bancàries...).
 - Explicarà de forma clara el funcionament i característiques del servei.



- Full de condicions i signatura de l'acord contracte de prestació del servei.

L'entitat prestadora del servei té un termini màxim de 7 dies per iniciar efectivament el pla d'intervenció amb la prestació del servei, ja sigui per alta habitual o temporal.

L'entitat prestadora del servei està obligada a enregistrar tota la informació de dades identificació, pla de intervenció i tot el procés d'alta, seguiment i baixes en la aplicació informàtica de gestió del SAD o en qualsevol altre mitjà, que determini l'Àrea de Cultura i Benestar Social.

7.4 Altes del SAD per urgència o emergència social

S'estableix un procediment d'urgències que s'activarà davant situacions que no puguin esperar els terminis ordinaris d'inici efectiu de la prestació del servei. L'entitat concertada haurà d'activar efectivament el servei amb un termini màxim de 24 hores.

La urgència o emergència en l'assignació de les altes al SAD vindrà determinat per la gravetat en la situació de risc social, segons els següents criteris:

1. Manca de xarxa de suport familiar (nuclear i/o extensa) per atendre les necessitats de la persona beneficiària i no disposar de béns immobles ni recursos econòmics suficients per atendre la necessitat per a la qual es sol·licita el servei.
2. Situació de risc de desprotecció (el servei derivant haurà de comunicar la situació que pugui ser determinant d'incapacitació a fiscalia conforme allò establert a l'article 757.4 de la LEC.).

Si la persona atesa no volgués ser donada d'alta o no es pogués donar el servei per causes sobrevingudes, s'iniciarà expedient de baixa definitiva.

7.5 Llista d'espera

La gestió de la llista d'espera en cas que no hi hagi hores disponibles per cobrir tota la demanda del servei d'ajuda a domicili es farà des de l'Àrea de Cultura i Benestar Social que només passarà a l'entitat prestadora del servei les persones que poden ser alta.

7.6 Baixes del Servei d'Ajuda a Domicili.

Les baixes poden ser temporals o definitives:

A) Baixes o cessaments temporals: es donarà aquest cessament en la prestació del servei, quan no superin els tres mesos per any natural (pot ser per rotació, hospitalització) tant en període continu com alterns a excepció de baixa temporal per ingrés hospitalari. Les persones que es trobin de baixa temporal tenen el dret del servei, però no a la reserva de plaça. Una vegada comunicada la sol·licitud de reactivació del servei, aquests casos passaran a tenir consideració de prioritari en la llista d'espera, i es donarà l'alta del servei en un termini màxim de 7 dies.

Baixes temporals per hospitalització:



La baixa temporal per ingrés hospitalari, s'atorgarà quan no es superin els sis mesos per any natural, tant en període continu com altern.

Les persones o famílies tenen l'obligació de comunicar les baixes temporals als professionals del servei.

En el cas de baixes temporals per hospitalització, es reservarà la plaça fins a un màxim de 30 dies.

En els casos de reactivació de SAD per alta hospitalària, l'inici del SAD es produirà des de l'endemà de la data d'alta en els casos d'hospitalitzacions de menys de 15 dies, i en un termini màxim de 48h pels casos d'hospitalitzacions de més de 15 dies. En tots aquests casos la família haurà d'aportar un informe d'alta hospitalària que es guardarà a l'expedient de la persona beneficiària.

També podrà imposar-se una baixa temporal quan la persona o família atesa incompleix les obligacions adquirides, a través de la resolució d'un expedient sancionador.

B) Baixes definitives: són aquelles que signifiquin un cessament definitiu del servei.

Les baixes definitives es comunicaran al personal del SAD, a les persones destinatàries del servei i/o als seus representants legals o familiars més propers.

En qualsevol cas, les persones o famílies tenen l'obligació de comunicar immediatament via telefònica les baixes al personal del SAD, per tal de poder reajustar els horaris d'intervenció dels professionals d'ajuda a domicili

Els motius de baixa poden ser:

- A petició de la persona/família interessada o de qui sigui representant legal, amb la signatura del document de renúncia.
- Per ocultació o falsedat comprovada en les dades que s'han tingut en compte per a concedir-la.
- Trasllat definitiu de la seva residència a un altre municipi, excepte en el cas de rotació familiar¹.
- No voler signar el contracte assistencial de SAD.
- Deixar de complir amb els requisits establerts com a persona beneficiària o desaparició de les circumstàncies que varen donar lloc a la concessió del servei.
- Canvi de circumstàncies que motiven que ja no es necessita la prestació del servei, o que facin impossible dur-lo a terme.
- Passar a ser beneficiari o beneficiària de SAD dependència.
- Renunciar al servei de SAD dependència per tal de continuar rebent el servei de SAD municipal.
- Superar els terminis màxims per a una baixa temporal del SAD, establerts en sis mesos.
- Resolució d'un expedient sancionador que, amb aplicació del Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple municipal en sessió

¹ S'entén per rotació una estada fora del terme municipal de Palma de màxim 6 mesos. Un mes abans del retorn a Palma, la persona interessada deu informar de la data exacta de reactivació del servei, en cas contrari no es podrà activar de nou.



ordinària de data 25 de novembre de 2021 i publicat en el BOIB núm. 167, de 4 de desembre, impliqui la baixa definitiva del servei.

- Incompliment dels deures recollits en el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple municipal en sessió ordinària de data 25 de novembre de 2021 i publicat en el BOIB núm. 167, de 4 de desembre.
- Incompliment en el deure de copagament del cost del servei.
- Defunció del titular de la prestació.

Els motius de baixa hauran d'estar contemplats en el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple municipal en sessió ordinària de data 25 de novembre de 2021 i publicat en el BOIB núm. 167, de 4 de desembre.

L'entitat prestadora del servei té l'obligació d'enregistrar les baixes i comunicar-les al tècnic referent municipal, mitjançant l'aplicació informàtica de gestió del Sad o amb el mitjà que es determini per l'Àrea de Cultura i Benestar Social.

7.7 Intensitat del Servei d'Ajuda a Domicili

El servei d'ajuda a domicili pot tenir diferents intensitats quant a hores de serveis prestades d'acord amb les necessitats de la persona que es concediran en el moment de l'alta.

En el cas d'atenció a famílies s'establiran les hores segons PIA acordat amb la família.

El personal tècnic municipal podrà resoldre increments d'hores d'atenció per empitjorament de la situació d'autonomia de la persona usuària del SAD, ja sigui definitiva o temporal, a requeriment del referent del cas dels Centres de Serveis Comunitaris Bàsics o a petició de l'entitat prestadora del servei, segons procediment tècnic i administratiu establert per l'Àrea de Benestar Social. En ambdues situacions les variacions de la intensitat del servei ha d'esser autoritzada per l'equip tècnic municipal. En aquest cas, l'entitat prestadora ha de fer efectiu l'increment en un termini màxim de 48 hores.

7.8 Horari del servei

El SAD es prestarà amb caràcter general els dies laborals (dilluns a dissabte) des de les 7:00 fins a les 22:00 hores.

L'horari diari (matí, horabaixa) i el número d'hores setmanals s'ajustaran a les peculiaritats del cas. Les hores de dissabte, diumenge i festius estaran reservades per a persones beneficiàries sense xarxa de suport i acreditació de la necessitat i hauran de comptar amb l'autorització explícita del personal tècnic municipal. L'entitat prestadora del SAD ha de realitzar estrictament les hores mensuals determinades en el pla individuals d'atenció acordats, segons correspongui.

8.- Funcions, aportacions i obligacions de l'entitat prestadora del servei

8.1 Funcions

L'entitat prestadora del servei assumirà les funcions de :



- Prestació de les actuacions del servei d'ajuda a domicili descrites al present plec, d'acord amb el respectius Plans Individuals d'Atenció.
- Revisió d'expedients i reclamació de documentació necessària per complir l'expedient.
- Atenció i participació en la valoració de casos.
- Control dels quadrants horaris dels professionals.
- Assignació de casos als treballadors/es socials i treballadors/es familiars.
- Resolució de les dificultats de gestió/atenció.
- Gestió, formació i supervisió del personal.
- Control de qualitat del servei.
- Elaboració de la memòria del servei.

L'entitat prestadora del servei assumirà totes les instruccions i directrius, relacionades amb el SAD, que emeti els/les tècnics/ques municipals referents del servei.

8.2 Obligacions de l'entitat prestadora del servei

Seràn obligacions de l'entitat prestadora del servei les que, amb caràcter general, indiquin els plecs de condicions a més de les assenyalades a continuació i que es consideren necessàries per a l'adequada prestació del servei:

1. Seleccionar i gestionar el personal (cobertura del servei, baixes, vacances, incidències, etc.). L'entitat prestadora del servei és la responsable del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributaris.
2. Vetllar per a què la ciutadania conegui aquest servei.
3. Garantir el compliment dels encàrrecs, instruccions i directius amb diligència.
4. Vetllar per la qualitat tècnica del treball que realitzarà el servei.
5. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació de la tasca marcats per l'Ajuntament de Palma.
6. Enregistrar a temps real en l'aplicació informàtica o suports que determini l'Àrea de Cultura i Benestar Social, com a mínim la següent informació:
 - Dades d'identificació de la persona usuària. Número d'expedient municipal assignat.
 - Dades sobre la seva situació sanitària i de salut
 - Dades sobre l'habitatge: accessibilitat, salubritat, condicions estructurals.
 - Dades sobre la seva situació socioeconòmica i familiar.
 - Dades sobre la intervenció: altes, incidències, baixes, professionals, número d'hores mensuals, horari d'atenció, tipus d'atenció, tasques, seguiments, avaluació i incidències.
 - Registre de valoracions tècniques domiciliàries sense alta iniciada i motiu.
 - Registre de les hores efectivament prestades.
 - Prestacions tramitades i PIAS.
 - Actualització i descàrrega de tots aquells documents de l'expedient del cas
 - Ha de permetre la realització de consultes del servei en un període determinat de (nombre de persones sol·licitants, llista d'espera, casos actius, baixes temporals i definitives, freqüència en la tipologia de tasques, etc.). Faciliti el seguiment i control del servei.



7. Remetre les incidències i modificacions que es produeixin amb la periodicitat que estableixin els tècnics municipals. Mensualment l'entitat prestadora del servei haurà de presentar un resum general que contengui la relació de persones ateses, altes, baixes, motius de baixa, suspensions temporals, número d'hores realitzades per modalitat de prestació (actuacions d'atenció personal, rehabilitadores, de caràcter tècnic i domèstiques), incidències produïdes i visites domiciliàries realitzades. Així mateix, presentarà una memòria anual que reflecteixi el desenvolupament del servei. Aquesta memòria es remetrà a l'Ajuntament de Palma el mes de gener de cada any.
8. Custodiar la relació dels documents de conformitat, signats pels usuaris o representants legals, en els que consta la conformitat amb el total d'hores de servei realitzades.
9. Comptar amb protocols o procediments documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del servei i garantir el coneixement i aplicació d'aquests protocols per part de tot el personal implicat en la gestió del servei:
 - Visites de presentació del servei i del treballador d'atenció directa.
 - Visita periòdica de seguiment al domicili
 - Recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a l'Ajuntament de queixes i suggeriments.
 - Comunicació d'incidències del servei.
 - Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del treballador d'atenció personal.
 - Detecció i comunicació de situacions de risc.
 - Protocol d'actuació quan la persona no obre la porta.
 - Altres protocols que s'incorporin en el futur.

Tant les dades i documents continguts en l'aplicació informàtica, com els documents i arxius en suport paper generats durant el procés d'intervenció i prestació del servei, conformen part de l'expedient i són de propietat municipal. L'entitat prestadora del servei serà responsable de la seva custòdia complint les corresponents normes de protecció de dades de caràcter personal.

10. Vetllar pel compliment de l'horari del personal, així com la realització de les feines encomanades.
11. Facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti l'Àrea de Cultura i Benestar Social per garantir-ne el control d'execució i la qualitat del servei en qualsevol moment.
12. Participar en les reunions que s'especifiquen en aquest plec de condicions, així com d'altres a què sigui convocat pel responsable municipal del servei.
13. Garantir permanentment l'òptima prestació del servei i la diligent cobertura de les baixes laborals del personal que s'hi puguin produir.
14. L'entitat haurà de complir aquelles obligacions addicionals que es puguin derivar del Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple municipal en sessió ordinària de data 25 de novembre de 2021 i publicat en el BOIB núm. 167, de 4 de desembre.
15. Fer constar en la documentació i en la publicitat, juntament amb la seva denominació, la condició d'entitat concertada de l'Ajuntament de Palma.
16. No percebre de les persones usuàries cap quantitat que, directament o indirectament suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.



17. Fer-se càrrec exclusivament del personal laboral adscrit al servei concertat, de les seves retribucions i de les obligacions en matèria de seguretat social, el qual, en extingir-se el concert, no es pot consolidar, en cap cas, com a personal de l'Ajuntament de Palma.
18. Assumir durant tota la prestació l'obligació d'aplicar a la plantilla que executarà el contracte les condicions laborals establertes pel darrer conveni col·lectiu sectorial i territorial vigent en el qual s'enquadra i desenvolupa el servei, sense perjudici de millores sobre el que s'hi disposa.
19. Indemnitzar els afectats pels danys i perjudicis que es causin, per si mateixa o per tercers, com a conseqüència de l'execució del concert social.
20. Complir els plecs tècnics, així com les normes establertes en el títol VII de la llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i en la normativa de desplegament així com en la normativa específica relativa a la concertació de serveis socials.

8.3 Mitjans per a la prestació del servei

8.3.1 Mitjans Personals

L'entitat prestadora del servei aportarà el número de professionals necessaris per poder atendre els requeriments del servei, respectant les ràtios mínimes i màximes que regulen la normativa i Convenis d'aplicació així com l'establert en aquest plecs.

El personal que porti l'entitat concertada no tindrà vinculació jurídica amb l'Ajuntament de Palma. Aquest personal dependrà única i exclusivament de l'entitat concertada, la qual assumirà la condició d'empresari amb tots els drets i deures respecte a aquest personal, sense que en cap cas, resulti responsable l'administració de les obligacions de l'entitat concertada i els seus treballadors, encara que els acomiadaments i mesures que adopti siguin com a conseqüència directa o indirecta de l'incompliment, rescissió o interpretació del concert.

Quant a les titulacions, el personal de l'entitat prestadora del servei haurà de comptar amb qualificació i formació específica per a les tasques de suport domiciliari establerta en l'article 17.6. b) del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis d'atenció a les persones grans i les persones amb discapacitat, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter supràinsular per a aquests sectors de població, cobrint les absències per vacances o absències laborals, i comunicant els canvis a les persones usuàries per evitar problemes en la continuïtat del servei.

L'entitat prestadora del servei haurà de comptar, com a mínim, amb el personal següent:

- Direcció: 1 Director/a amb titulació de Treball Social.
- Serveis administratius: l'entitat prestadora haurà de disposar de personal administratiu amb dotació suficient per l'adequada gestió administrativa de la prestació del servei i l'atenció al públic.
- Personal d'atenció directa d'ajuda a domicili (treballadors/es familiars o equivalent), amb número suficient per atendre els requeriments de la prestació del Servei d'ajuda a domicili i les atencions que descriu l'apartat 6 d'aquest Plec, sempre en compliment de la legislació reguladora de la prestació i del conveni laboral específic. Les ràtios s'han d'ajustar en el que es preveu a l'article 19 del Decret 86/2010, de 25 de juny.



Els perfils dels professionals d'atenció directa al domicili és el que estableix l'article 17 del decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, inclosa la modificació que introdueix el Decret 54/2013, de 5 de desembre.

- Equip de Coordinació, format per professionals qualificats amb diplomatura o el grau universitari en treball social amb numero suficient per atendre els requeriments de coordinació i de l'atenció social de les persones beneficiàries. Estarà contractat o contractada a jornada completa o parcial en funció de les hores concertades, amb un ràtio de 1 TS per cada 50 expedients o l'equivalent d'una forquilla entre 1000 – 1.200 hores o fracció equivalent d'atenció, per tal de garantir la eficàcia i qualitat en la prestació d'un nou model de servei d'ajuda a domicili centrada en l'atenció de la persona i adaptada a les necessitats d'aquestes amb complementació i col·laboració d'altres serveis o prestacions necessàries.

Aquest personal tindrà les funcions assenyalades en el punt 7.1. d'aquests plecs.

L'entitat prestadora del servei ha de complir amb el Decret 86/2010, article 17.5 sobre contractació de treballadors/es amb discapacitat en nombre no inferior al 2% per empreses amb una plantilla superior a 50 persones.

El personal de l'entitat prestadora del servei que no fa atenció directa al domicili, estarà ubicat físicament a les dependències del local que l'entitat prestadora disposi en el terme municipal de Palma.

L'entitat prestadora del servei haurà de garantir al personal tècnic dels Serveis Socials municipals i als usuaris del servei, disponibilitat telefònica i presencial d'atenció al públic durant tota la franja horària de prestació del servei que contempla aquest plec.

8.3.2 Mitjans materials i tècnics

L'entitat prestadora del servei, per a la prestació del SAD, disposarà de:

- Local i equipament d'oficina: Una oficina al terme municipal de Palma, on s'ubicarà el personal tècnic i administratiu de l'entitat facilitant els medis tècnics per dur a terme la seva tasca (ordinadors portàtils, telèfons, etc..).
- L'entitat prestadora del servei habilitarà un telèfon d'atenció als usuaris gratuït. S'ha de garantir l'atenció telefònica als usuaris de forma gratuïta en l'horari en que es presta el servei (de dilluns a divendres de 07:00h a 21:00h).
- Aplicació de control de presència

L'empresa ha de assegurar el control telemàtic de les hores efectivament prestades en els domicilis de les persones usuàries. Per tant, l'entitat haurà de disposar de dispositius mòbils o aplicacions que



permetin als treballadors/es del SAD accedir, com a mínim, a la informació sobre les tasques a realitzar en cada servei, confirmar la seva realització i notificació d'incidències. amb control de presència d'entrada i de sortida del domicili de la persona atesa.

Aquesta aplicació ha de permetre el seguiment i control per part del personal responsable municipal del compliment efectiu dels serveis a domicili.

- Equipament pel personal d'Atenció domiciliària

L'entitat prestadora del servei haurà de subministrar a els/les Treballadors/res d'Atenció Domiciliària l'equip necessari per a prestar el servei (uniformes, guants i altre material, calçat, mascaretes, etc) i proporcionar un document acreditatiu que els identifiqui com a professionals del SAD.

L'entitat prestadora del servei assegurarà que disposa d'un romanent suficient de materials de protecció front possibles pandèmies o epidèmies, (EPIS).

- Suport tècnic específic

Les persones usuàries del servei i/o els seus familiars, per a l'acompliment de les tasques d'atenció personal, i d'acord amb la Llei 31/2015 de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, queden obligats a disposar dels mitjans tècnics i materials necessaris per a un adequat i segur acompliment de les mateixes (llits articulats, grues elèctriques, cadires giratòries, cadires de rodes, caminadors, etc). La no acceptació dels mateixos suposarà el no inici o la suspensió del servei. Tanmateix, en els casos que per situació de precarietat econòmica, la persona/família no pugui comptar amb aquests mitjans tècnics imprescindibles per a la prestació del servei, l'entitat prestadora del servei haurà de disposar d'aquests mitjans tècnics (ja siguin propis o en règim de lloguer a càrrec de l'entitat prestadora) que facilitarà a l'usuari en forma de préstec gratuït durant el temps en que es mantingui el servei d'alta i la necessitat d'aquests mitjans.

8.4 Assegurança.

L'entitat prestadora del servei haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que empari els danys o perjudicis ocasionats a tercers i sempre derivats de les prestacions del servei contractat, per actes produïts durant el període de vigència del contracte. Així mateix, l'entitat prestadora del servei també s'haurà de fer càrrec d'una assegurança d'accidents per a les persones destinatàries de les activitats promogudes des del Servei que no estiguin cobertes per les assegurances municipals.



8.5 Despeses generals de l'activitat

L'entitat prestadora del servei assumirà altres despeses generals derivades de l'activitat: material fungible, serveis professionals, infraestructura, inversions, manteniment, instal·lacions, formació, supervisió, processos, difusió, etc.

L'entitat prestadora del servei assumirà amb caràcter general les despeses derivades de les obligacions assumides al plec de condicions i les derivades de l'organització i despeses del personal de l'entitat.

8.6 Vacances del personal

L'entitat prestadora del servei és la responsable de substituir les vacances per no alterar el bon funcionament del servei per personal amb la titulació requerida segons Decret 86/2010 article 17.6.

8.7 Baixes del personal del servei

La prestació de l'atenció domiciliària als destinataris del servei no pot ser alterada en cap moment. En el cas de produir-se alguna baixa del personal, l'entitat prestadora del SAD l'haurà de substituir amb la major diligència i rapidesa possible per personal amb la titulació requerida segons Decret 86/2010 article 17.6.

8.8 Alumnat en pràctiques.

Atès que l'Àrea de Cultura i Benestar Social preveu que els Serveis Socials tinguin alumnat en pràctiques, el personal del servei haurà de col·laborar en aquesta funció docent.

8.9 Formació

L'entitat prestadora haurà d'organitzar, a càrrec seu, l'oferta de formació anual pel personal del servei d'ajuda a domicili relacionada amb el model d'atenció centrat amb la persona (MACP) i altra formació pròpia de l'atenció d'ajuda a domicili pels diferents perfils professionals.

9.- Funcions, aportacions i obligacions de l'Ajuntament

L'Ajuntament de Palma és el titular del servei, i com a tal és responsable de:

1. Garantir els drets de les persones ateses.
2. Assegurar la qualitat de les prestacions mitjançant la verificació del compliment de les condicions funcionals i materials i de les activitats de les entitats, els serveis i els establiments de serveis socials, com també el compliment de la normativa en matèria d'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, dins l'àmbit de les competències dels departaments respectius.
3. Supervisar i garantir la finalitat i la utilització adequada dels fons públics concedits a les persones físiques o jurídiques i a les entitats públiques o privades que actuen en l'àmbit de Serveis Socials. En especial, es vigilarà que la factura a abonar es correspongui als serveis efectivament prestats i comanats per l'Ajuntament de Palma.
4. S'aplicarà el règim sancionador que s'aprovi en el Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili.



En aquest sentit, l'Ajuntament de Palma, com a titular i responsable del SAD, assumirà les funcions de:

- Supervisió del compliment dels horaris de la prestació del servei.
- Control, execució, planificació i avaluació del servei
- Control econòmic i hores facturades.
- Valoració de casos i assignació de la intensitat del servei a iniciar.
- Entrada i selecció dels usuaris amb el barem establert
- Seguiment i inspecció del servei
- Coordinació amb el conjunt de les institucions / entitats de la ciutat Obligacions
- Difusió del servei
- Atendre opinions i gestionar les queixes de les persones usuàries.
- Avaluació del servei

Els TAEs assignats a la secció de Benestar Social responsable del seguiment de la concertació :

- Constitueixen l'equip tècnic de valoració de les noves sol·licituds.
- Recepten les noves propostes de PIA de dependència.
- Elaboren les propostes de PIA a iniciar per l'entitat prestadora.
- Elaboren directrius i instruccions a implementar per l'entitat prestadora.
- Valoren i acorden, si s'escau, canvis en el PIA vigents.
- Faran les comprovacions de la prestació del servei
- Realitzen la inspecció i seguiment de la implantació del servei
- Realitzen el seguiment de l'atenció que es dona a les persones usuàries

10. Facturació. Control, seguiment i avaluació del servei

El control i el seguiment del concert és a càrrec del Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

L'entitat prestadora del servei ha de facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti Benestar Social, garantint-ne d'aquesta forma el control d'execució i la seva qualitat.

Així, informará puntualment i per escrit a la Regidoria de Cultura i Benestar Social de totes les incidències del Servei, tant les relatives al funcionament com aquelles que puguin influir directament en la qualitat i ús del servei.

Per tal de fer efectiu el seguiment, l'entitat elaborarà, amb una periodicitat mensual, un informe d'activitat del servei realitzat dins el mes anterior (liquidació) i, d'acord amb les dades sol·licitades per Benestar Social, elaborarà una memòria anual del perfil usuaris i de qualitat. En relació a la memòria anual, aquesta es presentarà dintre dels deu primers dies del mes de febrer de cada any, a excepció de la memòria final del servei concertat, que s'haurà de presentar en el mes posterior a la finalització definitiva del concert.

L'entitat prestadora del servei ha de presentar mensualment, dintre dels primers 10 el mes següent al



període al qual correspon la liquidació:

- Informe d'activitat. En aquest document figurarà necessàriament la relació nominal dels usuaris atesos durant el mes de facturació, el dies de servei, tipus de servei en cadascun d'ells i els casos d'altres i baixes amb data d'inici o de finalització.
- Factura del mes en la que s'ha de detallar el nombre d'hores concertades, nombre d'hores realment facturades de dies feiners, festius i reforços, serveis i tipus de servei efectuat al llarg del mes.

11.- Coordinació i seguiment del servei

Les reunions previstes per la gestió del servei, entre els responsables tècnics municipals i l'entitat prestadora des servei són les següents:

-Reunions de seguiment.

Reunió tècnica-administrativa que té com a objecte: revisió d'altres i baixes efectuades, revisió de casos i incidències. Es revisen els possibles canvis en els PIAS, es valoren i acorden l'accés a altres prestacions i serveis municipals. La seva freqüència és mensual.

Participants: Hi participen els/les tècnics/es municipals referents i membres de la direcció de l'entitat prestadora. .

- Reunió de seguiment econòmic.

Espai per dur a terme un seguiment econòmic acurat del servei. Es convocarà per petició per part de la direcció de la Regidoria de Benestar Social o per part de la direcció de l'entitat prestadora del servei.

Participants: Direcció de l'entitat prestadora, Cap de Secció de Dependència i Prestacions Econòmiques, Director Tècnic i/o Cap de Servei de la Regidoria de Cultura i Benestar Social i personal de la unitat de gestió econòmica municipal.

12.- Projecte tècnic

L'entitat haurà de presentar juntament amb la sol·licitud de concert un projecte tècnic en el qual haurà d'incloure com a mínim continguts sobre:

1. Objectius del servei (indicadors i resultats).
2. Programació del servei.
3. Criteris de mesura dels resultats.
4. Sistema de gestió de la informació: registre, aplicacions de noves tecnologies.
5. Procediments.
6. Organització: organigrama i regulacions de l'equip humà. Supervisió i formació.
7. Proposta de promoció i difusió del servei.
8. Recursos humans: dotació de personal amb currículums, funcions i tasques del personal, proposta d'horari.
9. Criteris de gestió econòmica: ingressos i despeses.
10. Prevenció de riscos laborals.
11. Acreditació de la qualitat tècnica per oferir el servei: ISO, EFQM, etc.



13.- Control i Sistemes de qualitat

L'entitat prestadora del servei ha de definir quins sistemes de control de qualitat que aplicarà en el seguiment del servei per garantir el seu bon funcionament. Aquests processos han d'estar en línia amb la normativa UNE 158301 sobre gestió de serveis d'ajuda a domicili.

L'Ajuntament de Palma es regeix per cartes de serveis. Tots els serveis i departaments municipals han de seguir el mateix protocol. El sistema es basa en l'anomenada Demanda Municipal de Servei (DMS). La Carta de compromisos de DMS conté els compromisos relatius al servei de la gestió de les demandes municipals de serveis, entre els quals figura el compromís que la mitjana de temps de resposta de les queixes i suggeriments serà de 15 a 25 dies i en cap cas se superaran els 45 dies.

Quan una persona vulgui realitzar una queixa o suggeriment, es podrà realitzar mitjançant les següents vies:

1. Presencialment:
 - a. Verbalment a qualsevol professional del SAD. Si una persona usuària del servei emet una queixa o suggeriment, aquest haurà de transmetre aquesta queixa al professional referent del SAD de l'Ajuntament.
 - b. Presentant una instància a qualsevol Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC), expressant la seva queixa o suggeriment.
2. Telemàticament:
 - a. A través de la web municipal: www.palma.cat a la secció "Queixes i suggeriments".
 - b. Enviant un correu electrònic a serveisdomiciliaris@palma.cat
3. Telefònicament:
 - a. A través del telèfon 010.

L'Ajuntament, de manera complementària, realitzarà un seguiment del servei que reben la ciutadania ja sigui de manera presencial o via telefònica.

14.- Denominació, titularitat, imatge i difusió

La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc correspon a l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

La denominació pel Servei d'ajuda domicili que s'utilitzarà serà:

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI.

AJUNTAMENT DE PALMA (amb el logotip i escut oficial).

Àrea de Cultura i Benestar Social

Tota publicitat o difusió que es faci referent a les activitats i actuacions del mateix, ha de comptar amb el vist-i-plau de l'Àrea de Cultura i Benestar Social.

Benestar Social facilitarà a l'inici de la concertació la imatge del servei segons disseny del Gabinet de Mitjans de Comunicació de l'Ajuntament de Palma. Tots els instruments de registre i material imprès hauran de dur sempre aquesta imatge.



Tota la informació del servei és propietat municipal i no podrà emprar-se sense l'autorització expressa i per escrit de l'Ajuntament.

15.- Drets i deures de les persones ateses

Les persones usuàries estan subjectes als drets i deures descrits en el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel ple municipal en sessió ordinària de data 25 de novembre de 2021 i publicat en el BOIB núm. 167, de 4 de desembre

16.- Prevenció de riscos laborals

Les entitats prestadores del servei hauran de complir els requisits següents:

Servei de prevenció i avaluacions de riscos. Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la normativa vigent) i haver realitzat l'avaluació de riscos en els seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar

Eines, equips, productes i matèries. Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir en la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.

Formació del personal. Relació nominal del personal i acreditació de la seva formació en la utilització de les eines, equips, productes i matèries esmentats en el paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.

Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual. Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. El contractista haurà de subministrar als seus treballadors els equips de protecció individual i garantir i vetllar per al seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.

Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat. Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors sobre les feines que hagin resultat contractades. Si l'entitat o empresa du a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD

Responsable coordinador de seguretat. Disposar d'un responsable de la coordinació en matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat al RD esmentat .

Vigilància de la salut- controls de l'estat de salut. Acreditar per a cadascun dels treballadors que hagin de fer feina amb l'Ajuntament la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat



d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25 i 26 de la Llei de prevenció de riscos laborals.

Avaluacions i inspeccions de seguretat. Haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps del contracte.

17.- Memòria del servei.

Dintre del primer trimestre de l'any, es presentarà la memòria del servei de l'any anterior, que haurà d'incloure com a mínim els següents continguts:

Totes les dades s'hauran de lliurar desagregades per edat i sexe i sector i barris dels serveis comunitaris bàsics.

Dades de context

1. Evolució del servei per: s.
 - a. Nombre d'usuaris per sectors dels serveis socials comunitaris bàsics Nombre d'hores per sector .
 - b. Distribució mensual d'usuaris d'alta Motiu de baixa anuals per sector.
 - c. SADB/SADD.
2. Població atesa.
 - a. Nombre d'usuaris.
 - i. General.
 - ii. SADB.
 - b. Distribució per sexe.
 - c. Distribució per col·lectius.
 - d. Procedència de les sol·licituds del SAD .
 - e. Lloc de naixement.
3. Grups d'edat.
 - a. Col·lectiu persones majors (partint dels 65 anys, per trams de 5 anys).
 - b. Col·lectiu persones discapacitades (per trams de 10 anys).
 - c. Famílies
4. Perfils de casos.
 - a. Situacions de risc de desemparament. Previ a l'inici del servei, en aquests casos serà necessari el compromís per part del servei derivant de comunicació de la situació de risc a fiscalia.
 - b. Persones soles, parelles, o nuclis familiars de convivència on tots els seus membres presenten limitacions per a la realització d'ABVD.
 - c. Persones soles, parelles, o nuclis familiars de convivència on tots els seus membres presenten limitacions per a la realització d'ABVD, amb família extensa de primer grau.
 - d. Parelles, o nuclis familiars de convivència on algun del seus membres no presenten limitacions per a la realització d'ABVD.
5. Prestació del servei (General, SADB, SADD).
 - a. Dies d'atenció setmanal.
 - b. Hores d'atenció setmanal.



- c. Tipus d'Atenció.
 - d. Servei d'Ajuda a domicili (laborables/festius) per zona.
6. Gestió i coordinació del servei.
- a. Organització equip professionals.
 - b. Coordinació amb l'Ajuntament.
 - c. Coordinació amb les treballadores familiars.
 - d. Coordinació amb els usuaris.
7. Recursos propis i altres recursos (prestacions, derivacions, ..).
8. Formació.
9. Conveni de Col·laboració Practicum.
10. Avaluació del servei.
- a. Gestió sistemes de qualitat.
 - b. Reclamacions, Suggestiments, Agraïments.
 - c. Valoració del servei per part dels usuaris.
 - d. propostes de millora

18. Protecció de dades

En el supòsit de que l'execució del concert requereixi l'accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal, les entitats concertades quedaran obligades al compliment de tot el disposat al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

De conformitat amb l'establert a la disposició Addicional vigèsim cinquena de la LCSP i en virtut de l'esmentada Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les dades obtingudes per l'òrgan responsable del concert seran utilitzades exclusivament pel desenvolupament del procediment administratiu i, en el cas de la concertada, per la gestió de les prestacions del concert. Aquest fet inclou l'enviament de tot tipus de comunicacions informatives derivades dels successius tràmits que puguin derivar-se del procediment de contractació.

Als efectes de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les entitats concertades, com a encarregades de les dades personals a les que pugui tenir accés en l'execució del concert, únicament tractaran les mateixes de conformitat amb les instruccions de l'Ajuntament de Palma, sense poder aplicar-les, utilitzar-les o comunicar-les per altres finalitats diferents.

Una vegada complerta la prestació del concert, les dades de caràcter personal comunicades a les concertades hauran de ser destruïdes o retornades a l'Ajuntament de Palma, concretament els documents i suports que els contenguin i que siguin objecte del tractament.



L'Ajuntament de Palma i la concertada signaran un contracte en matèria de protecció de dades, amb la finalitat d'assegurar el compliment de les obligacions en matèria de tractament de dades, derivades de l'execució d'aquest concert, i de conformitat amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, general de protecció de dades (RGPD).

19. Incompliments i penalitats

19.1. Les entitats concertades respondran de la bona execució del servei objecte del concert. Els incompliments de les entitats concertades que afectin a la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Ajuntament de Palma, prèvia audiència de l'entitat concertada.

19.2. Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible prestar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

19.3. S'estableixen tres tipus d'infraccions o faltes catalogades com a lleus, greus i molt greus.

Tindran la consideració de **faltes lleus**:

- El retard , la negligència o el descuit en el compliment de les obligacions.
- Lleugera incorrecció amb les persones ateses.
- Manca de puntualitat o incompliment dels seus deures per descuit o negligència .

Serán considerades **faltes greus**:

- La reiteració de dues faltes lleus dins el període dos mesos.
- Abandó del servei, faltes repetides de puntualitat, negligència o descuits continuats
- Tracte vexatori a les persones ateses, excepte es consideri molt greu
- La manca de comunicació a la inspecció municipal de situacions anòmales, desperfectes o incidents greus.
- No respectar la confidencialitat de les dades.

Es consideraran faltes **molt greus**:

- La reiteració de dues faltes greus en el període d'un mes.
- La reiteració de dues faltes greus en un mateix usuari en el període d'una setmana.
- Tracte vexatori greu
- Qualsevol conducta constitutiva de delicte
- Qualsevol incompliment del concert que es consideri molt greu per les seves característiques o conseqüències.

La comissió de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització del 2% del preu del concert.

La comissió de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10% del preu del concert.



La comissió de tres o més incompliments molt greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 20% del preu del concert.

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'algun incompliment es notificarà a l'entitat interessada, amb la indicació de la qualificació i amb l'atorgament d'un termini previ de 10 dies hàbils d'audiència.

En el supòsit que es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant un descompte de la liquidació mensual que es presenta a l'Ajuntament.

Palma, a la data de la signatura electrònica

el cap de Secció de Dependència i El director tècnic de Benestar Social
Prestacions

Mateu Crespi Perelló

Jaume Payeras Vives



CSV : GEN-a9a7-9bc1-b121-a6c6-969c-d640-df18-e985

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : MATEU CRESPI PERELLLO | FECHA : 13/06/2022 08:33 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : JAIME PAYERAS VIVES | FECHA : 14/06/2022 11:29 | Sin acción específica

