



## DOCUMENT DE FORMALITZACIÓ DE L'ENCÀRREC A MITJÀ PROPI A FAVOR DE SUMAR, SERVEIS PÚBLICS D'ACCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA M.P., S.L. PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA ALS MUNICIPIIS DE L'ÀREA BÀSICA DE SERVEIS SOCIALS PLA DE L'ESTANY

### REUNITS

D'una part, el Sr. Àlex Esteba Soldado, President de l'Àrea de Serveis a les Persones del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, en exercici de les competències conferides en virtut de la delegació efectuada per la Presidència d'aquest Consell Comarcal, mitjançant Decret núm. 2023PRES000621, de data 2 d'agost de 2023.

De l'altra part, el Sr. Josep Maria Vidal i Vidal, president de SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya M.P., S.L., en endavant SUMAR, amb NIF B55023832, i domicili al Parc de Recerca i Innovació de la UdG, edifici Narcís Monturiol, carrer Emili Grahit, núm. 91, bloc B, 3a planta, de 17003 Girona, que actua en nom i representació d'aquesta entitat, en virtut de les facultats que li són atribuïdes i que li atorga l'article 30 dels Estatuts Socials de SUMAR, modificats i degudament aprovats per acord de la Junta General en la sessió del 6 de maig de 2021.

Ambdues parts es reconeixen mútuament, en la qualitat que intervenen, la capacitat legal suficient i necessària per la formalització d'aquest acte i a aquest efecte,

### ANTECEDENTS

I.- SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya MP, SL. (en endavant, SUMAR) és una societat limitada de capital íntegrament públic del qual el Consell Comarcal del Pla de l'Estany n'és soci mitjançant deu participacions (números 1.557 a 1.566, ambdós inclosos).

II.- Mitjançant acord de Ple del Consell Comarcal del Pla de l'Estany de data 24 d'abril de 2024, s'ha acordat formular a SUMAR un encàrrec per a la prestació del servei d'atenció domiciliària.

III.- L'expedient s'ha tramitat considerant el previst en l'article 32 Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les



Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014. de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

IV.- L'article 63.6 de la Llei 9/2017, de la Llei de contractes del sector públic estableix que els encàrrecs a mitjans propis l'import dels quals sigui superior a 50.000 euros, IVA exclòs, hauran de publicar-se al perfil del contractant. La informació a publicar serà, com a mínim, el seu objecte, durada, tarifes aplicables i la identitat del mitjà propi destinatari de l'encàrrec. La informació dels encàrrecs d'import superior a 5.000 euros haurà de publicar-se, almenys, trimestralment.

## CLÀUSULES

### Primera.- Encàrrec

El senyor Josep Maria Vidal Vidal, en representació de SUMAR, resta assabentat de l'encàrrec formulat pel Consell Comarcal del Pla de l'Estany, mitjançant acord de Ple de 24 d'abril de 2024.

### Segona.- Objecte de l'encàrrec

L'objecte de l'encàrrec és la prestació del servei d'atenció domiciliària.

### Tercera.- Tasques que inclou l'encàrrec

El servei s'haurà de prestar segons les previsions i tarifes contingudes en el document "Plec de prescripcions tècniques per a la prestació del servei d'atenció domiciliària del Consell Comarcal del Pla de l'Estany".

### Quarta.- Termini

L'encàrrec de gestió de l'esmentat servei tindrà una vigència de quatre (4) anys, a comptar a des de la signatura del present encàrrec de gestió.

Així mateix, aquest termini podrà ésser prorrogat fins a un màxim de 4 anualitats més, per acord exprés d'any en any.

### Cinquena.- Tarifes

D'acord amb el que estableix la LCSP, el Consell Comarcal ha d'aprovar el quadre de tarifes per a quantificar la compensació econòmica de l'activitat objecte d'encàrrec. Per al servei d'atenció domiciliària durant l'any 2024 les tarifes a satisfer són les que es transcriuen a continuació:



Volum anual d'hores estimat	Treballadora Familiar	Auxiliar de la Llar
12.000 hores/any	22,51.-€/h	20,55.-€/h

SUMAR facturarà les hores de servei segons aquesta tarifa estimada.

Aquesta compensació econòmica per a la realització de l'encàrrec objecte d'anàlisi respondrà al cost real i efectiu del mateix. Amb aquesta finalitat la revisió de tarifes es farà anualment, amb l'objectiu de satisfer el cost real suportat del servei. Cada any, SUMAR haurà de presentar un informe justificatiu de la liquidació final de l'exercici corresponent a efectes de verificar el compliment del que preveu l'article 32.4 de la LCSP sobre el cost real de la prestació.

Així mateix durant la vigència de l'encàrrec SUMAR liquidarà trimestralment les despeses meritades per la producció del servei a el Consell Comarcal. Si el resultat de la liquidació és favorable a SUMAR, el Consell Comarcal liquidarà la diferència, si el resultat de la liquidació és favorable a el Consell Comarcal, SUMAR retornarà els imports de més percebuts en base a la tarifa estimada.

Aquest mecanisme garanteix la compensació efectiva dels costos de producció del servei i permet un control d'eficàcia continu sobre el mitjà propi durant el desenvolupament de l'encàrrec.

El Consell Comarcal, com a titular del servei i propietari del mitjà propi SUMAR pot introduir modificacions al present encàrrec de gestió en qualsevol moment de la seva vigència, així com també unilateralment decidir-ne l'extinció.

#### **Sisena.- Limitacions al mitjà propi en el desenvolupament de l'encàrrec**

En el desenvolupament de l'encàrrec i d'acord amb l'article 32 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, el mitjà propi tindrà les següents obligacions i limitacions:

1. La tarifa fixada ha d'atendre al cost efectiu suportat pel mitjà propi per a les activitats objecte de l'encàrrec (Art. 32.4 a) 3º LCSP).
2. SUMAR, si no ho ha complert en el moment de la signatura d'aquest document, haurà de publicar a la Plataforma de Contractació corresponent els següents extrems (Art 32.7 b) LCSP):
  - a) la seva condició de mitjà propi.



b) respecte de quins poders adjudicadors ostenta aquesta condició.

c) i els sectors d'activitat en els que, trobant-se compresos en el seu objecte social seria apte per executar les prestacions que vagin a ser objecte d'encàrrec.

3. Els negocis jurídics que SUMAR celebri en execució del mateix, hauran de donar compliment a allò establert a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, en els termes que siguin procedents, d'acord amb la seva naturalesa, tipus i valor estimat dels mateixos.

Així mateix i en compliment del previst a l'article 32 de la Llei 9/2017 de Contractes del sector Públic es deixa constància expressa del fet que el Consell Comarcal del Pla de l'Estany ha verificat que SUMAR disposa de mitjans propis suficients per du a terme el present encàrrec de gestió, fet que queda acreditat mitjançant certificat emès al respecte per part del Secretari del Consell d'Administració de SUMAR i que s'incorpora al present encàrrec com a **Annex 1**.

#### Setena.- Interpretació i jurisdicció

Les qüestions que puguin plantejar-se durant el desenvolupament de l'activitat encarregada seran resoltes per l'òrgan que ha acordat la seva aprovació, previs els informes tècnics i de Secretaria i Intervenció que siguin procedents. Els acords adoptats per a la seva resolució posaran fi a la via administrativa i no podran ser impugnats davant la Jurisdicció contenciós-administrativa en els supòsits de l'article 20 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció Contenciós-administrativa.

#### Vuitena.- Publicació

La formalització de l'encàrrec al mitjà propi SUMAR serà objecte de publicació a la Plataforma de contractació corresponent d'acord amb el que exigeix l'article 32.6 b) de la LCSP.

A Girona, a la data de la signatura amb certificat digital.

ÀLEX ESTEBA Soldado digitalmente  
SOLDADO - por ÀLEX ESTEBA  
DNI 41630893L SOLDADO - DNI  
(TCAT) 41630893L (TCAT)  
Fecha: 2024.11.21  
13:15:10 +01'00'

Àlex Esteba Soldado  
President de l'Àrea de Serveis a les  
Persones  
Consell Comarcal del Pla de l'Estany

Josep Maria Vidal Vidal  
Fecha: 2024.11.22  
40302419W (SIG) 10:26:12 +01'00'

Josep Maria Vidal Vidal  
President  
SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de  
Catalunya M.P., S.L.



## “PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DEL PLA DE L'ESTANY”

### ENCÀRREC DE GESTIÓ

#### **1. OBJECTE DEL PLEC:**

El present plec té per objecte regular l'encàrrec a SUMAR, Serveis Públics d'Acció Social de Catalunya M.P, S.L (SUMAR, en endavant) per la prestació del Servei d'Atenció a Domicili (SAD, en endavant) als municipis de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

L'objecte d'aquest encàrrec per part del Consell Comarcal, a l'entitat SUMAR, és la gestió integral del servei d'atenció domiciliària (SAD) social i dependència als municipis esmentats d'acord amb les especificacions que consten en aquest plec de condicions.

La prestació i execució material d'aquest servei es realitzarà per part de SUMAR, i El Consell Comarcal realitzarà la supervisió tècnica del servei.

L'objecte de la prestació del SAD social i dependència als municipis esmentats comprèn el servei d'atenció personal i servei d'atenció a la llar. Es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els serveis socials bàsics hagin assignat la prestació d'aquest servei.

#### **2. DURADA DE L'ENCÀRREC I FINANÇAMENT:**

L'encàrrec de gestió a SUMAR tindrà una durada de quatre anys des de la signatura del present encàrrec, amb possibilitat de pròrroga fins un màxim de quatre anys més, per acord exprés d'any en any. Els costos de producció anual del servei són els següents:



Concepte	Import
Cost de producció del servei per un (1) any	270.120.-€
Possible modificació a l'alça amb increment d'un 10% d'hores per un (1) any	297.132.-€

#### FINANÇAMENT I APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

La despesa anirà parcialment a càrrec del pressupost de l'exercici 2024 a les partides pressupostàries de SAD SOCIAL 70.23113.22796 i de SAD DEPENDÈNCIA 70.23113.22798. Per a la resta d'anualitats la despesa a assumir es desglossa de la següent manera:

ANUALITAT	PARTIDA	CONCEPTE	IMPORT	Modificació 10%	OBSERVACIONS
2024(*)	70.23113.22796	Servei Ajut a Domicili SAD social	8.441,25	9.285,38	* A partir 21 de novembre de 2024
	70.23113.22798	Servei Ajut a Domicili SAD Dependència	25.323,75	27.856,13	
2025	70.23113.22796	Servei Ajut a Domicili SAD social	67.530,00	74.283,00	
	70.23113.22798	Servei Ajut a Domicili SAD Dependència	202.590,00	222.849,00	
2026	70.23113.22796	Servei Ajut a Domicili SAD social	67.530,00	74.283,00	
	70.23113.22798	Servei Ajut a Domicili SAD Dependència	202.590,00	222.849,00	
2027	70.23113.22796	Servei Ajut a Domicili SAD social	67.530,00	74.283,00	
	70.23113.22798	Servei Ajut a Domicili SAD Dependència	202.590,00	222.849,00	
2028(**)	70.23113.22796	Servei Ajut a Domicili SAD social	59.088,75	64.997,62	**Fins el 20 de novembre de 2028
	70.23113.22798	Servei Ajut a Domicili SAD Dependència	177.266,25	194.992,87	
<b>TOTAL</b>			<b>1.080.480,00</b>		

Els imports anteriors són estimats i s'han calculat tenint en compte un total aproximat de 12.000 hores/any calculades a raó de la tarifa més alta, és a dir, la de treball familiar.

Aquests imports poden veure's incrementats per els augments que les successives Lleis de Pressupostos Generals de l'Estat apliquin als salaris públics i també, per els increments de la retribució del quilometratge que eventualment puguin aprovar els successius convenis col·lectius aplicables al sector. Anualment SUMAR notificarà al Consell Comarcal la tarifa incrementada en atenció als percentatges aprovats per la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat. Pel cas que l'increment respongui a d'altres conceptes, les noves tarifes seran prèviament aprovades pel Consell Comarcal.

El Consell Comarcal s'obliga a consignar crèdit suficient per a atendre les obligacions derivades de l'encàrrec de gestió. No es podran encarregar serveis si no hi ha consignació pressupostària.

Atès que el present encàrrec comporta despesa de caràcter plurianual la seva autorització o realització es subordina per a cada exercici a l'autoritzada en els respectius pressupostos de conformitat amb el que preveu l'article 174.1 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals (Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març).





Aquesta despesa es finança amb finançament afectat: Contracte Programa amb la Generalitat i aquest finançament és executiu (es troba disponible en el moment de l'encàrrec de gestió)

Per al càlcul del finançament es tindran en compte les obligacions reconegudes i la despesa pagada, i les hores efectivament realitzades en SAD Social i SAD Dependència.

El número d'hores previstes de prestació del servei per l'entitat per cadascun dels anys naturals de durada de l'encàrrec inicial són les que a continuació es determinen:

#### NECESSITATS DE CONTRACTACIÓ PER 12.000 HORES ANUALS

- 80% HORES TREBALLADOR FAMILIAR. (9.600 HORES)
- 20% HORES AUXILIAR NETEJA (2.400 HORES)

Aquesta és una estimació realitzada en base a la realitat del servei al moment de signatura del present encàrrec de gestió.

Aquest encàrrec es registrarà per l'article 32 de la LCSP, tenint en compte l'objecte d'aquest.

### **3. DEFINICIÓ, PRINCIPIS I OBJECTIUS DEL SERVEI:**

#### **3.1. Definició:**

El SAD és el conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atenció personal i, complementàriament, en determinats casos, suport en la neteja i manteniment de la llar a persones i/o famílies residents a la comarca del Pla de l'Estany, que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià.

El servei d'atenció domiciliària (SAD, en endavant) inclou les modalitats següents:

- Atenció personal.
- Neteja de la llar.

#### **3.2. Principis:**

El SAD del Consell Comarcal del Pla de l'Estany és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis bàsics:

- El respecte i la dignitat en el tracte de les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.



- L'autonomia. Es fonamentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix. En aquest sentit el servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

### 3.3. Objectius del servei:

L'objectiu bàsic del servei és proporcionar una millor qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària en el seu domicili i incrementant o mantenint l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.

Els objectius específics del servei són:

- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de risc social.
- Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en el seu entorn habitual, tot promovent la seva participació i estimulant l'adquisició de competències personals.
- Donar suport especialment a les persones cuidadores no professionals, sobretot amb sobrecàrrega emocional, que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions.

### 4. POBLACIÓ DESTINATÀRIA:

El Servei d'Atenció Domiciliària s'adreça a:

- 1- Persones en situació de dependència per la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i/o amb deteriorament cognitiu que:
  - a. Viuen soles i no tenen suport sociofamiliar permanent per atendre les seves



- necessitats bàsiques.
- b. Viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques, o els hi cal un suport.
- 2- Persones i/o unitats de convivència en situació de risc social per:
    - a. Manca de capacitat o hàbits per l'auto-cura i en relació amb l'entorn.
    - b. Manca de capacitat o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
  - 3- Persones i famílies en situació de fragilitat.

## **5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: TIPUS DE SERVEI I TASQUES:**

### **5.1. Atenció personal**

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador.

#### Tasques a realitzar:

Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària així com dels objectius generals marcats en cada cas pel professional de serveis socials bàsics en el pla de treball i dels objectius específics a assolir.

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores:

#### Tasques Assistencials:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, rentat de parts corporals, rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal: ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, etc., i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos en que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: control de la medicació prescrita i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Suport per a la realització de petites compres.
- Mobilització i transferència dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes física-motrius.



- Ordre i manteniment de la neteja quotidiana de l'habitatge en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes,...) en el cas que la persona usuària ho requereixi.
- Fer companyia tant en el domicili com fora d'ell per evitar situacions de solitud i aïllament: recolzament en les relacions veïnals, familiars i de convivència en el seu entorn.
- Acompanyaments 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 l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, i altres. Si fos necessari l'ús de qualsevol transport públic per efectuar els acompanyaments, els cost del transport de la treballadora familiar es facturaria a part i l'assumiria el Consell Comarcal.
- Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals, adreçades a millorar les capacitats de cura i a prevenir situacions d'esgotament emocional, com ara l'assessorament, el suport en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona cuidadora no professional o el suport emocional.
- Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades -higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'incorporen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar d'ela llar en el domicili.

#### Tasques educatives i socialitzadores:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
- Assessorament i ajuda a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto-observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Ajuda a l'aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per la neteja, etc.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques...).
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social (activitats de la comarca, centre de dia, projectes comarcals...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.





- Qualsevol altra tasca que els Serveis Socials comarcals valorin com a necessària i quedi recollida en el corresponent pla de treball inclòs al compromís assistencial signat amb la persona usuària.

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i del seu entorn, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti. Aquestes tasques preventives inclouran l'observació i detecció de situacions de risc i la detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i el seu entorn.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- Desorientació espacial i temporal.
- Hàbits tòxics (alcoholisme, automedicació...).
- Mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola...).
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura o auto-cura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti – Pel que fa a les situacions i/o conductes de risc-haurà de ser comunicat pel personal d'atenció que ho detecti al coordinador/a tècnic/a i aquest als referents dels Serveis Socials Bàsics (SSB, en endavant).

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.



## 5.2. Manteniment i 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 la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

### Tasques a realitzar:

- Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Netejes a fons, en situacions d'extrema brutícia.

La persona beneficiària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja. En qualsevol cas els estris i productes necessaris aniran a càrrec de la persona beneficiària.

## 6. MODALITATS D'ATENCIÓ:

### **6.1. Modalitat de suport socioeducatiu:**

Objectiu: Adquisició d'hàbits.

Destinatari:

- Persones que no tenen les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixes, dels familiars al seu càrrec o de mantenir i/o gestionar correctament la llar.
- Famílies amb infants i adolescents en situació de risc social, que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals i tenen dificultat per atendre les necessitats bàsiques de cura i educatives dels seus fills.

Aquesta modalitat ha d'estar definida en el pla de treball amb els tècnics/es de serveis socials i ha d'estar acotat en el temps. Avaluació contínua.

Tasques a desenvolupar: Necessàriament tasques socioeducatives del servei d'atenció personal. Pot incloure altres tasques d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària i complementàriament a les anteriors, tasques de neteja i manteniment de la llar.

### **6.2. Modalitat de suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD):**

Objectiu: Suport a les activitats de la vida diària.

Destinatari:



- Persones que tenen la valoració de grau reconeguda segons la LAPAD i resolució aprovada del Programa Individual d'Atenció (PIA, en endavant).
- Persones que tenen una valoració de grau aplicable segons la LAPAD i que tenen pendent l'elaboració del PIA.

### 6.3. Modalitat de suport a persones en situació temporal de risc, fragilitat o vulnerabilitat.

#### a) Situacions de dependència no reconeguda legalment

Objectiu: suport a les activitats de la vida diària. Evitar un deteriorament de la situació.

Persones que, en relació a la valoració de dependència, estan en tràmit per al reconeixement del grau. Estan en un estat dins del procés de dependència anterior a l'elaboració del PIA o persones que no compleixin amb els requisits per a ser reconeguts per la llei de dependència.

Perfil dels destinataris: Persones en situació de dependència i/o amb deteriorament cognitiu que viuen soles i no tenen el suport necessari, o viuen amb persones que no poden cobrir totes les seves necessitats bàsiques.

Les tasques a desenvolupar necessàriament són tasques d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària (AVD, en endavant). Aquestes es poden complementar amb tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar.

#### b) Situacions temporals de necessitat.

Objectius: Protecció de situacions de risc, suport en situació de vulnerabilitat temporal, suport a les AVD.

Destinataris: Persones no dependents que es troben en una situació de risc o de vulnerabilitat temporal, que requereix una actuació urgent. O persones en que una intervenció temporal pot evitar el deteriorament.

La durada del servei s'estableix en el compromís d'intervenció segons la situació i s'avaluarà periòdicament.

Les tasques a desenvolupar necessàriament són tasques d'atenció personal de suport a les activitats de la vida diària (AVD, en endavant). Aquestes es poden complementar amb tasques socioeducatives i de neteja i manteniment de la llar.

## 7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

### 7.1. Accés al servei: prescripció, alta i encàrrec a SUMAR

És responsabilitat dels Serveis Socials Bàsics:



- La valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la definició de les tasques a realitzar i la modalitat d'atenció i el tipus de seguiment.
- La comunicació per escrit a SUMAR de les peticions d'alta del servei fent constar la informació següent:
  - o Dades d'identificació de la persona usuària
  - o Informació rellevant de la persona usuària i del seu entorn
  - o Objectius, preferències de la persona usuària i tasques
  - o Franja horària prevista
  - o Data d'inici del servei
  - o Data visita a domicili

Un cop SUMAR rebí la proposta tècnica de servei efectuada des dels serveis socials del Consell Comarcal, disposarà d'un termini màxim de cinc dies laborables per l'inici efectiu de la prestació del servei, excepte en els casos en què calgui contractar personal específic per a la realització del servei. En cas d'urgència, i també excepte en els casos en què calgui contractar personal específic per a la realització del servei, es garanteix el servei en un màxim d'un dia laborable, entenent-se dia laborable de dilluns a divendres.

SUMAR confirmarà per escrit abans de l'inici del servei la data d'inici, l'horari i el/la professional assignat al mateix, llevat dels casos d'urgència, que es confirmarà amb posterioritat a l'inici del servei.

## 7.2. Programació, presentació al domicili i inici del servei

És responsabilitat de SUMAR organitzar, gestionar i programar la prestació del servei, designar el/la professional, encarregar les tasques que ha de realitzar i fer la presentació en el domicili de la persona usuària, que és el lloc on es prestarà al servei amb caràcter general.

### 7.2.1. Programació

SUMAR proposarà els horaris de prestació del servei d'acord amb les orientacions dels SSB, les necessitats de la persona usuària, la disponibilitat de recursos i les seves necessitats organitzatives, sempre i quan s'asseguri el compliment efectiu dels objectius establerts en el pla de treball, la freqüència i intensitat de servei prescrites i l'adequació amb les tasques encarregades. En la programació del servei s'escoltaran i es tindran en compte les preferències expressades per la persona usuària i el seu entorn.

SUMAR garantirà la prestació efectiva del servei en el termini de 24 hores després de la data indicada d'inici del servei.

En els casos valorats com urgents a judici del professional de referència dels SSB, el servei s'iniciarà com a màxim dins de les 24 hores posteriors a la seva comunicació o bé en la data d'inici proposada pels SSB si aquesta és posterior.



### 7.2.2. Presentació i inici de la prestació del servei

La presentació i inici del servei la componen tres processos bàsics:

- a) Visita al domicili de presentació del servei i del/a professional que el durà a terme.
- b) Signatura del document de compromís assistencial.
- c) Trucada de validació inicial del servei.

#### a) **Visita al domicili de presentació del servei:**

Abans de l'inici de la prestació del servei i en la primera visita al domicili, s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament i característiques del servei i se signarà el document de compromís assistencial i les condicions de prestació del servei.

La informació subministrada inclourà:

- Presentació de la persona treballadora que farà les tasques al domicili de la persona usuària.
- Telèfon de contacte i horaris d'atenció de SUMAR, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer. Persona de contacte: coordinadora tècnica.
- Nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
- Horari de la prestació del servei d'atenció.
- Objectius de treball i avaluació.
- Tasques que es realitzaran per personal de SUMAR.
- Explicació del sistema de control presencial.
- Explicació i signatura del document de compromís assistencial.
- Lliurament i explicació de les condicions generals del servei, fent especial èmfasi en:
  - o Drets i responsabilitats de la persona usuària del servei.
  - o Termini mínim per comunicar les absències del domicili que impedeixin la realització del servei.
- Informació sobre el sistema de presentació de queixes i suggeriment.

El Seguiment del servei el farà la coordinadora tècnica de Sumar, acompanyada del referent de Serveis Socials Bàsics comarcal si així ho requereix. Visitarà a les persones usuàries de manera periòdica per tal de fer el seguiment que requereix el servei.

Serveis urgents: la professional referent dels SSB determinarà qui assistirà a la presentació.

#### b) **Signatura del document de compromís assistencial:**

Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el document de drets i responsabilitats del SAD i el pacte de serveis que estableixi el Consell Comarcal. Aquest document haurà d'estar signat per:



- La persona usuària.
- El/a coordinador/a tècnic/a i/o referent comarcal del cas de SUMAR.

Un cop signat, s'haurà de lliurar una còpia als SSB.

En els casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del document de compromís assistencial, que s'haurà de formalitzar en els dies posteriors a l'inici.

#### c) Trucada de validació inicial del servei:

En els quinze dies posteriors a l'inici del servei, el coordinador/a tècnic/a designat per SUMAR realitzarà una trucada al domicili per comprovar que aquest es desenvolupa amb normalitat. Verificarà que les tasques s'adeqüen a allò acordat, que es compleix l'horari. També explorarà el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i resoldrà qualsevol dubte que aquesta pugui tenir. El/la coordinador/a tècnic/a anotarà el resultat de la trucada a l'expedient de la persona usuària.

### 7.3. Horaris i tarifes de prestació del servei

#### 7.3.1 Horari

La jornada habitual de prestació del servei serà de dilluns a divendres de les 07:00 hores a les 21:00 hores.

El servei de neteja es prestarà íntegrament de dilluns a divendres de 08:00h a 20:00h.

En aquesta franja horària SUMAR haurà d'assegurar disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda. De manera excepcional i molt motivada, s'atendran urgències de cap de setmana.

#### 7.3.2. Tarifes estimades de prestació del servei

SUMAR s'obliga a executar el servei amb el desglossat de les tarifes estimades següents:

TREBALLADORA FAMILIAR	AUXILIAR DE LA LLAR
22,51.-€/h	20,55.-€/h

Als serveis nocturns i festius, la tarifa es veurà incrementada en un 25%.





El quilometratge es facturarà a banda a raó de 0,23.-€/km juntament amb les hores de servei prestades al cost estimat indicat anteriorment, llevat dels casos en què els/les professionals tinguin un import superior reconegut per raó de drets laborals consolidats. Aquest import s'incrementarà de conformitat amb els augments de forma successiva puguin anar aprovant-se a través dels Convenis Col·lectius que resultin d'aplicació al personal del servei. Aquests increments seran informats per SUMAR a el Consell Comarcal quan es produeixin, i serviran de base de càlcul per a la compensació del quilometratge a partir que siguin d'aplicació a tot el sector.

SUMAR presentarà una factura mensual de les hores de servei realitzades cada mes a el Consell Comarcal del Pla de l'Estany segregada segons si es tracta de SAD SOCIAL o SAD DEPENDÈNCIA.

La proposta de tarifa estimada per l'any 2024, ha tingut en compte l'increment salarial del 2024 del màxim 2,5% recollit a la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat per als salaris públics. Qualsevol altre increment que es produeixi degut a la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat o, en el seu cas si resultés d'aplicació, del Conveni Col·lectiu dels treballadors d'assistència domiciliària de Catalunya es repercutirà a la liquidació trimestral.

Si fos el cas que, un cop extingit el present encàrrec de gestió, s'aproveïssin increments dels salaris públics amb caràcter retroactiu que afectessin temporalment a períodes de servei gestionats per SUMAR, aquest darrer presentarà al Consell Comarcal una liquidació complementària a la liquidació de l'encàrrec de gestió ja practicada, justificant l'increment a abonar als treballadors que hi havia destinats al servei i que han meritat el dret a percebre'l. El Consell Comarcal abonarà la liquidació un cop SUMAR hagi fet els aclariments que s'estimi pertinent demanar sobre el càlcul i quantificació de la citada liquidació complementària.

L'article 32 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic determina que les tarifes o compensacions econòmiques previstes per als encàrrecs de gestió a mitjans propis han de cobrir les despeses necessàries per a la producció del servei, sense generar excedents per al mitjà propi.

SUMAR presentarà al Consell Comarcal del Pla de l'Estany una liquidació trimestral de despeses efectivament produïdes per a la gestió del Servei que corregirà els imports facturats estimativament de manera mensual en base a les tarifes estimades recollit anteriorment en aquest punt.

Aquesta liquidació trimestral inclourà aquells imports derivats del fet que alguns professionals del SAD del territori comarcal poden eventualment tenir salaris superiors als mínims establerts



per conveni col·lectiu, i que són els emprats per al càlcul de la tarifa estimada. Per aquest motiu, aquests sobrecostos laborals en forma de salaris, complements o altres conceptes econòmics de tipus laboral que siguin drets laborals consolidats dels treballadors, i que provenen d'una etapa anterior a la gestió de SUMAR i per tant, a la subrogació laboral d'aquestes persones, seran també incorporats a la liquidació trimestral en concepte de despesa necessària per a la producció del servei i que el Consell Comarcal del Pla de l'Estany repercuteix en els centres de costos que han generat aquesta despesa.

Si la liquidació té un resultat positiu en favor del Consell Comarcal, SUMAR retornarà l'excedent generat al mateix. Si la liquidació té un resultat positiu en favor de SUMAR, el Consell Comarcal abonarà la diferència en els mateixos terminis i condicions que els establerts per les factures mensuals.

Anualment es farà una revisió de tarifes estimades, amb l'objectiu de satisfer el cost real suportat del servei i incorporant l'increment anual com a conseqüència de l'aplicació de l'increment de les retribucions públiques aprovats per la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat. També es podran revisar les tarifes aprovades en cas de modificació substancial de la definició dels serveis, que afecti al cost efectiu dels mateixos.

Cada mes de gener, SUMAR, notificarà a el Consell Comarcal si hi ha increment de costos derivat de l'aplicació dels increments de la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat o altres possibles conceptes, i aquest, estudiarà la proposta de tarifa presentada aprovat si s'escau una actualització de la mateixa.

### 7.3.3. Durada dels serveis

Es prescriuran serveis en unitats mínimes d'una hora a les que es podran afegir fraccions mínimes de mitja hora. Excepcionalment, i sempre justificades per les necessitats del servei, d'acord als criteris establerts pels SSB, es podran prescriure serveis d'atenció personal de 30 minuts.

La durada del servei efectivament prestat a l'usuari es calcularà amb un marge de tolerància de 10 minuts per servei. (50+10): 50 minuts efectius de presència del professional al domicili de la persona usuària i 10 minuts per desplaçaments entre domicilis.

Aquells domicilis que tinguin un temps de desplaçament superior a 10 minuts es computaran a banda.



#### 7.3.4. Bandes horàries

La professional de SSB referent indicarà a SUMAR la banda horària recomanada d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la seva planificació a l'hora de fixar l'horari concret de la prestació del servei.

Per tal de fixar l'horari de la prestació del servei, SUMAR i el/la professional referent de SSB tindran en compte la necessitat de delimitar els horaris de realització de les següents tasques:

- Ajudar a llevar-se: Abans de les 10:30h
- Ajudar a dinar: de 13h a 15h.
- Ajudar a sopar: de 19:30h a 21:00h.
- Ajudar a allitar-se: de 19h a 21h.

Si no es produeix cap circumstància que ho desaconselli, SUMAR tindrà llibertat per organitzar i concretar els horaris de prestació del servei sempre que es respecti la necessitat de complir els objectius del servei de manera adequada, després d'escollir les peticions de l'usuari i d'arribar a una proposta acceptable per les dues parts. En cas que el sol·licitant consideri incorrecte l'horari proposat per SUMAR, podrà posar-ho en coneixement dels SSB, que valorarà si la proposta s'ajusta a les necessitats objectives del servei. Aquesta tasca es realitzarà en estreta coordinació entre SSB i SUMAR.

Circumstàncies degudament motivades poden aconsellar tancar total o parcialment l'horari proposat pel professional dels SSB, d'acord als supòsits següents:

- a) Horari a programar per SUMAR. L'horari de cada servei el fixarà SUMAR d'acord amb les necessitats del servei, amb la delimitació horària de les tasques esmentades anteriorment, i amb la disponibilitat prevista pel personal d'atenció necessari per prestar l'atenció domiciliària, tenint en compte també les preferències de la persona usuària i la proposta realitzada, en el seu cas, pel tècnic/a de SSB.
- b) Horari tancat. En cas que ho consideri estrictament necessari per les característiques concretes del servei o de la persona atesa, el/la tècnic/a de SSB podrà posar un horari tancat. L'horari tancat es proposarà quan sigui necessària l'atenció a menors, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència a altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència en la llar d'algun membre de la família. En aquest cas, SUMAR haurà de respectar l'horari proposat per la professional referent de SSB.

#### 7.4. Prestació del servei, seguiment i coordinació



#### 7.4.1. Organització del servei

SUMAR organitzarà i garantirà la prestació del servei d'acord amb els criteris establerts en la prescripció i el pacte de prestació. Els professionals d'atenció directa desenvoluparan les tasques seguint els protocols i procediments definits.

La coordinadora tècnica de SUMAR adscrita al SAD del Pla de l'Estany, s'ubicarà a les mateixes oficines de serveis socials el Consell Comarcal per poder col·laborar de forma contínua, directa i immediata amb l'equip de treballadores socials del Consell Comarcal.

L'anàlisi del cas, els objectius a complir, la tipologia de servei i el perfil de l'usuari esdevenen claus per assignar el treballador que des de la coordinació tècnica es cregui que és el més adequat per assumir el servei. Es recullen, de forma prèvia, les preferències de l'usuari i la família.

SUMAR disposarà d'un mecanisme de control presencial dels professionals d'atenció directa en el domicili on es presti el servei. Els treballadors d'atenció personal disposaran d'un dispositiu mòbil que els permeti, com a mínim, conèixer les tasques a realitzar en cada servei i confirmar la seva realització.

Si durant la prestació del servei s'observa que concorre alguna circumstància sobrevinguda que posi en situació de risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

#### 7.4.2. Seguiment de l'evolució del cas

Es farà un seguiment de l'evolució de cada cas que inclourà les següents tasques per part del personal de Sumar tant a nivell de coordinació com de professionals referents de cada persona usuària:

- Realitzar les visites a domicili de seguiment.
- Realitzar les trucades de seguiment.
- Realitzar els informes de seguiment.
- Concretar objectius específics de treball i avaluar-los periòdicament.
- Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els professionals d'atenció personal, les visites i trucades de seguiment...



- Estar informat de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa registrin en els dispositius mòbils durant el desenvolupament del servei (tasques que no s'han pogut realitzar, observacions sobre l'estat o evolució de la persona usuària, ...).
- Valorar i proposar canvis en el servei.
- Resoldre els problemes i incidències que es plantegin.
- Mantenir informat al referent comarcal de SSB de les incidències i qüestions rellevants.
- Coordinar, supervisar i donar suport als professionals d'atenció personal i auxiliars de la llar que presten el servei per garantir l'acompliment dels objectius específics de treball.
- Conèixer el pla de treball de la persona usuària.
- Adequar, el màxim possible, el perfil del professional d'atenció a la persona usuària.
- Conèixer l'evolució dels casos i detectar noves necessitats, a partir de la informació que aportin els/les professionals d'atenció personal.
- Estar informat/da de tot allò rellevant que els professionals d'atenció directa registrin en els dispositius mòbils durant el desenvolupament del servei.
- Resoldre els problemes i les incidències que es plantegin.
- Mantenir informat al referent comarcal de les incidències i qüestions rellevants pel seguiment del cas.
- Coordinar, supervisar i donar suport individual i grupal als professionals d'atenció personal que presten el servei.

SUMAR ha d'establir un calendari anual d'accions de seguiment previstes per a cada usuari i registrar-ne la realització.

La freqüència mínima del seguiment serà d'una acció de seguiment semestral (per tant, dues accions anuals). Una de les dues accions anuals de seguiment haurà de ser una visita del coordinador/a tècnic/a al domicili. L'altra acció de seguiment podrà ser una trucada de seguiment telefònic, si no hi ha circumstàncies específiques que aconsellin la visita domiciliària (no confondre amb la trucada inicial de validació del servei).

Si el cas presenta alguna circumstància especial de més complexitat, el/la referent de SSB pot determinar una freqüència de seguiment superior que, com a màxim, podrà ser d'una visita trimestral del coordinador/a tècnic/a al domicili.

Més enllà de la periodicitat mínima que s'ha indicat, es faran visites puntuals al domicili quan ho requereixin les circumstàncies.



S'haurà de fer un informe del resultat dels seguiments periòdic. L'informe haurà d'incloure una valoració de l'evolució en l'estat i les necessitats de l'usuari, del nivell d'assoliment dels objectius específics establerts i en el seu cas, propostes de modificació d'aspectes del servei prescrit i dels seus objectius.

Els informes s'hauran d'enviar en format PDF al professional referent de SSB i també hauran d'estar disponibles com a documents independents i consultables a l'aplicació de gestió del servei de SUMAR, a la que tindran accés els professionals dels SSB.

SUMAR haurà de facilitar als SSB, amb periodicitat semestral, llistats dels casos amb la programació del seguiment periòdic pel següent període i el compliment del seguiment programat en el període anterior.

#### **7.4.3. Coordinacions i comunicacions pels casos**

##### **Comunicacions**

Per als seguiments dels casos, caldrà comunicació per part de SUMAR d'acord a les següents consideracions:

- Tot es registrarà a l'aplicació informàtica de gestió del SAD de SUMAR, on els SSB tindran accés.
- Proposta de modificació de tasques, freqüència i intensitat: Caldrà que es posi en coneixement dels SSB quan detectin canvis en l'estat de l'usuari que agreugi o disminueixi les necessitats d'atenció. Seran els SSB qui autoritzarà, en el seu cas, la modificació.

##### **Interrupcions temporals del servei**

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries -vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

##### **Baixa del servei**

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció
- Interrupció del servei perllongada més de 4 mesos. En aquest cas, SUMAR podrà fer la baixa del servei sempre que no rebi una comunicació expressa dels SSB justificant la



necessitat o conveniència de mantenir la interrupció. En cap cas una interrupció de servei s'allargarà més enllà de sis mesos.

- Decisió de la persona usuària.
- Deixar de residir en algun dels municipis de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Pla de l'Estany.
- Anar a residir a un Centre Residencial de gent gran o altre equipament col·lectiu.
- Finalització del període de servei previst.
- Decisió del responsable o referent comarcal, per:
  - o Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
  - o Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
  - o Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

#### Coordinacions

L'aplicació informàtica de gestió de SUMAR contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient perquè els professionals dels SSB tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

Els SSB podran convocar amb una freqüència com a mínim trimestral reunions de seguiment amb el/la coordinador/a tècnic/a.

No obstant, davant de circumstàncies extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis de modalitat, discrepàncies en algun criteri, canvi de coordinador/a o canvi de referent, el referent de SSB i el/la coordinador/a tècnic/a es podran coordinar directament (informàticament, per telèfon, o presencialment), per tal de resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a ocórrer.

Es podran realitzar coordinacions directes entre professionals dels SSB i professionals d'atenció directa quan les circumstàncies especials ho requereixin. Sempre que la coordinació es faci fora de les hores de serveis programats en el domicili, les hores destinades a la coordinació es facturaran com a hores de servei. El tècnic referent de SSB validarà l'acta de la trobada i la durada de la mateixa per tal de fer efectiu el temps en les professionals d'atenció directa.

- Quadrant de coordinació (coordinador/a tècnica/personal atenció directa/ Equip SSB):



ACTIVITAT	FREQÜÈNCIA I DURADA	OBJECTIUS
<b>Reunions de coordinació Coordinadora Tècnica- Equip TF</b>	Trimestrals en cèl·lules de 3-4 treballadors  1 hora	Revisar els casos (supervisió de casos)  Resoldre dubtes del servei  Compartir coneixement i experiències  Treballar l'orientació ACP de l'equip  Generar sentiment de pertinença
<b>Reunions de coordinació Coordinadora Tècnica- Equip Aux. Llar</b>	Trimestrals en cèl·lules de 3-4 treballadors  1 hora	Revisar els casos (supervisió de casos)  Resoldre dubtes del servei  Compartir coneixement i experiències  Treballar l'orientació ACP de l'equip  Generar sentiment de pertinença
<b>Reunions de coordinació Tècniques amb els equips de Serveis Socials</b>	Estàndard: Trimestrals  Es realitzen de forma continua si l'equip està inserit als Serveis Socials	Fer seguiment dels casos i dels serveis  Resoldre incidències  Compartir informació  Millorar circuits  Reforçar el treball en equip en benefici de les persones usuàries
<b>Assemblees de treballadors Tot l'equip</b>	Semestral  2 hores  Poden convocar-se d'extraordinàries	Informar als treballadors  Generar sentiment de pertinença



<b>Comissions de Millora de SAD</b>  <b>Equip Tècnic Sumar- Equip Serveis Socials</b>	Semestrals	Revisar processos
	2-3 hores	Millorar circuits i establir-ne de nous  Consensuar accions de millora  Avaluar el servei

## 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

### Servei

SUMAR haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels SSB del Consell Comarcal, que a tots els efectes seran considerades persones usuàries del servei comarcal.

SUMAR i els seus treballadores/es hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix el Consell Comarcal. Això implica reconèixer i promoure la capacitat de decisió i la participació de la persona usuària en els termes del servei que l'afecten, ajustar el servei a les seves preferències i necessitats i reconèixer el paper clau de l'entorn cuidador. Així mateix, eludiràn qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei. SUMAR haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

SUMAR i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

### Informació

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o tasques a desenvolupar, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a SUMAR i/o als SSB. Els canvis -sempre que no ho impedeixi la seva urgència- es produiran després d'un procés d'informació i de cerca d'acords.





La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

### La gestió de les incidències

Per tal de garantir la qualitat del servei i la gestió de les incidències, el servei d'atenció a clients i treballadors queda cobert de 7 a 22h per part de l'equip tècnic de SUMAR adscrit al servei. Aquest fet garanteix el coneixement dels usuaris, les famílies i els treballadors de manera directa, afavorint d'aquesta manera un pilar de qualitat de l'atenció centrada en la persona. El SAD és un servei de proximitat que cal atendre des del territori.

### Desplaçaments

El cost dels desplaçaments del treballador/a d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec del Consell Comarcal. SUMAR facturarà el cost del desplaçament a part, adjuntant el justificant corresponent.

### Anul·lacions de servei i absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient, que s'estima en 24 hores. SUMAR registrarà i comunicarà aquesta incidència. En cas d'anul·lació de serveis per causes -voluntàries o involuntàries- imputables a la persona usuària que no s'hagin comunicat amb antelació suficient, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes dins del marge de dies de comunicació obligatòria. SUMAR registrarà i comunicarà els casos en que es produeixi aquesta circumstància.

### Privacitat

Resta prohibit que cap treballador de SUMAR entri en el domicili de la persona usuària del servei fora de l'horari establert, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat pel beneficiari del servei o el representant legal.

### Cessió de claus

Només en casos excepcionals s'entregaran les claus del domicili a SUMAR. En aquells casos en què el/la treballador/a social referent en comuniqui la necessitat, es redactarà un escrit on s'hi farà constar la conformitat d'entrega. Aquest anirà acompanyat de la signatura de la persona usuària, el tutor o la persona referent.



### Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de SUMAR procedeixi al cobrament dels havers, de la persona usuària, de qualsevol mena. L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de SUMAR.

El/la treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei, disposi de l'autorització signada i es realitzi en els termes previstos pel corresponent protocol d'actuació validat per el Consell Comarcal.

Resta prohibit que cap treballador de SUMAR rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

### Queixes, reclamacions i suggeriments

SUMAR ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés de formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. SUMAR ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

SUMAR haurà d'atendre correctament i respondre qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic...). La resposta haurà de ser raonada per tots els aspectes plantejats per l'usuari.

SUMAR haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut,...), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes o reclamacions que puguin ser considerades greus o reiterades han de posar-se en coneixement de manera immediata al/la referent del Servei d'Atenció a Domicili de Serveis Socials, aquest/a posteriorment informàrà a la seva referent comarcal.

S'informarà a el Consell Comarcal del Pla de l'Estany del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. El Consell Comarcal tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats a través de l'aplicació informàtica del mitjà propi.



## 9. RECURSOS HUMANS.

### 9.1. Obligacions de caràcter general

SUMAR disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al present encàrrec i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributaria.

En cap cas, el personal del mitjà propi tindrà vinculació jurídica o laboral amb el Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

Correspon exclusivament a SUMAR la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida per a l'exercici de les seves funcions, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució de l'encàrrec de gestió del servei, sens perjudici de la verificació per part del Consell Comarcal del compliment d'aquells requisits. SUMAR informará al Consell Comarcal del Pla de l'Estany de qualsevol modificació o canvi en relació a l'estructura de personal de gestió.

### 9.2. Estabilitat i substitucions

SUMAR procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball. S'entendrà justificat el canvi en l'assignació de professional en les següents circumstàncies:

- Baixa del treballador.
- A petició de l'usuari o del treballador.
- Faltes greus, conflictes o discrepàncies entre el treballador i l'usuari.
- El canvi de professional pot millorar la prestació del servei.
- Interrupció del servei per un període superior a un mes.
- Incompatibilitat d'horaris amb altres serveis programats.
- Canvi de les característiques del servei, que aconsellés canviar el perfil del professional.
- Altres circumstàncies degudament justificades.

A més del canvi en l'assignació del professional, es poden fer substitucions puntuals per períodes curts per absències del professional assignat.

SUMAR es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats, com incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències per paternitat, permisos, etc. El períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de SUMAR d'acord



amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

Quan es produeixi la substitució temporal o el canvi d'assignació de professional en un servei, SUMAR facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, com a mínim mitjançant el dispositiu mòbil i ho comunicarà al responsable designat per el Consell Comarcal, justificant el motiu del canvi i registrant aquesta informació a l'expedient de la persona usuària.

SUMAR es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, independentment de la durada del canvi. Si la substitució és de caràcter temporal per un període superior a 20 dies o de caràcter permanent, a més de la persona usuària caldrà avisar a la seva família també amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-lo partícip de la decisió, escoltant les seves aportacions al respecte.

### 9.3. Protecció de riscos laborals

SUMAR determinarà els llocs de treball en els quals és necessari la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els EPI necessaris i eficaços (guants, mascareta o altres materials que siguin adients) als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut i els impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent a la naturalesa i abast d'aquests i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

### 9.4. Uniformitat

SUMAR haurà de facilitar a tot el seu personal d'atenció directa a la persona usuària, un uniforme apropiat per a la feina. La uniformitat de tot el personal haurà de respondre a les exigències d'imatge que amb caràcter general estableixi el Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

El vestuari del personal encarregat de l'execució del servei s'ha d'haver produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, relativa als principis i drets fonamentals.



### 9.5. Identificació.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, SUMAR facilitarà al seu personal una bata d'uniformitat amb el Logotip del Consell Comarcal i el de SUMAR.

### 9.6. Personal necessari

SUMAR disposarà dels treballadors d'atenció directa que siguin necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinadors tècnics per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

En el present cas, els treballadors/es necessaris per a la prestació del SAD comarcal són ja treballadors de SUMAR i venien desenvolupant el servei sota previ encàrrec de gestió formulat pel mateix Consell Comarcal.

Vist que SUMAR és l'operador escollit pel Consell Comarcal del Pla de l'Estany per continuar amb el servei, s'indiquen a l'Annex 2, els treballadors que queden assignats al SAD comarcal a partir de la vigència del present encàrrec.

En cas de ser necessari, la contractació del personal necessari per al correcte compliment del servei serà cobert per personal nou i contractat per SUMAR, amb qualificació i experiència professional suficient, a partir de la data d'inici de gestió del servei per part de SUMAR.

SUMAR es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de SUMAR, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

SUMAR comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible als tècnics i a la persona usuària afectada. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix la realització de les prestacions encarregades per el Consell Comarcal.

En cas de vaga legal, SUMAR haurà de mantenir informat permanentment al Consell Comarcal sobre les incidències i el desenvolupament de la vaga. Donada aquesta circumstància, SUMAR haurà de complir els serveis mínims d'acord amb les directrius del Consell Comarcal, en relació als horaris i les prestacions establertes al pacte de l'usuari. Pel que fa als casos de persones dependents que siguin urgents, necessaris i inajornables, es prestaran els serveis amb la normalitat i regularitat deguda perquè aquests usuaris no quedin desatesos ni desprotegits en cap moment.



SUMAR haurà de donar compliment a les disposicions de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, facilitar a tots els treballadors del servei una avaluació del seu lloc de treball, proporcionar les mesures necessàries per minimitzar els riscos del lloc de treball i oferir vigilància de salut adequada al lloc de treball.

Pel cas que el Consell Comarcal acordi recuperar la gestió del servei d'atenció a domicili, el conjunt de treballadors assignats al servei en aquell moment serà en tot cas subrogat per el propi Consell Comarcal, en compliment del previst per l'article 44 de l'Estatut dels treballadors, i també per la recent jurisprudència segons sentència 270/2022 de la Sala Social del Tribunal Suprem de 28/01/2022.

#### **9.6.1. Treballadors d'atenció personal**

Els treballadors d'atenció personal realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas aquest/es professionals podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Els/les professionals que realitzaran el servei d'atenció personal, hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig definit com a tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatría.

SUMAR haurà de vetllar perquè els professionals d'atenció personal que facin la modalitat socioeducativa tinguin la formació adequada. En aquest sentit, SUMAR els explicarà quina formació els hi exigiran i els hi proporcionaran. Tots els professionals que tinguin assignats casos en la modalitat socioeducativa hauran de participar en les accions formatives a càrrec de SUMAR, relacionada amb aquesta modalitat.

#### **9.6.2. Auxiliars de la llar**

Els/les auxiliars de la llar realitzaran les tasques definides pel tipus de servei de neteja i manteniment de la llar que s'hagin prescrit en cada cas.

Els/les professionals que destini SUMAR per la prestació d'aquest tipus de servei, hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.



### 9.6.3. Coordinador/a tècnic/a

SUMAR haurà de contractar un/a coordinador/a tècnica en els següents termes:

La ràtio mínima exigida és d'un/a coordinador/a tècnica per cada 17.000h incorporant un/a coordinador/a de gestió per cada 35.000h de servei.

El/la coordinador/a tècnic/a que realitzi les tasques de seguiment de la prestació dels serveis a les persones usuàries, hauran de disposar de la titulació de diploma universitari en treball social. També s'admetrà la titulació en infermeria.

El/la coordinador/a tècnic/a realitzarà la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries i realitzaran el recolzament tècnic a les persones treballadores dels serveis d'atenció directa. Fomentaran i establiran els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball.

Mantindrà reunions de coordinació amb els responsables de l'encàrrec de gestió designats per el Consell Comarcal, tindran cura de totes les incidències, informes i avaluacions dels casos.

Assistiran a les reunions de coordinació trimestrals a les que sigui convocat/da per la responsable de SSB del Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

El/la coordinador/a tècnica de SUMAR estarà ubicat a les dependències dels serveis socials bàsics del Consell Comarcal del Pla de l'Estany d'acord a la ràtio exigida on disposarà d'un espai. SUMAR facilitarà al/la coordinador/a tècnica l'ordinador, el telèfon mòbil i el suport material i professional necessari per a fer efectiva la prestació del servei i el desenvolupament de les seves funcions.

### 9.7. Formació del Personal

Correspon a SUMAR les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, SUMAR comunicarà anualment a el Consell Comarcal el pla formatiu previst adreçat al reciclatge i la formació continua de professionals.

SUMAR estarà obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats. SUMAR facilitarà la formació específica al seu



personal per cada una de les modalitats de prestació de servei. En especial, caldrà dotar de formació més especialitzada als professionals que desenvolupin el servei en la modalitat d'atenció socioeducativa.

## 10. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

SUMAR haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

### 10.1. Telèfon d'atenció a les persones usuàries:

La informació gestionada per aquests dispositius mòbils (relativa, com a mínim, a la programació de serveis, tasques encomanades i raport de les mateixes) ha d'estar sincronitzada en temps real amb el software de gestió del mitjà propi.

El telèfon mòbil del professional d'atenció directe es posarà a disposició de la persona usuària i s'utilitzarà quan aquesta no tingui telèfon, tingui limitada la seva mobilitat per fer trucades es estigui incapacitada per fer-ho. El telèfon mòbil del professional d'atenció s'utilitzarà per realitzar gestions imprescindibles per garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària. Per exemple, s'utilitzarà per demanar una visita mèdica, demanar cita per proves mèdiques, demanar visita al Centre de Serveis Socials.

## 11. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

### 11.1. Memòria anual

SUMAR, presentarà cada any, abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria de l'activitat relacionada amb els usuaris atesos, nombre i perfil, actuacions que s'han portat a terme i mitjans humans, materials i econòmics que SUMAR ha disposat per a la seva atenció. Continuarà les dades bàsiques del servei i inclourà informació del percentatge de compliment de cadascun dels estàndards de qualitat establerts en aquest plec i una valoració qualitativa de les queixes rebudes. Es presentarà en format electrònic i, si s'escau, en paper.

Tanmateix, SUMAR facilitarà les dades mensuals i anuals requerides al Consell Comarcal del Pla de l'Estany per part del Departament de Drets Socials de la Generalitat. Aquestes dades seran sol·licitades a SUMAR amb una antelació mínima de 15 dies.



## 12. RESPONSABILITAT

SUMAR assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, llevat dels casos en què així legalment correspongui.

## 13. MECANISMES DE VIGILÀNCIA I CONTROL

L'activitat realitzada pel mitjà propi, es podrà controlar mitjançant auditories de qualitat addicionals a les memòries anuals recollides al present encàrrec, i que seran realitzades per òrgans interns o externs designats per el Consell Comarcal i al seu càrrec. Aquestes auditories tindran la finalitat de d'avaluar el compliment del que estableix la memòria d'establiment del servei i avaluar el compliment dels compromisos que el mitjà propi ha assumit.

## 14. PREUS PÚBLICS

En el cas que el Consell Comarcal del Pla de l'Estany estableixi uns preus públics per la prestació del servei de SAD, tindrà caràcter d'ingrés comarcal de conformitat amb l'establert en la Llei d'hisendes locals i la normativa d'aplicació.

Les persones usuàries dels serveis hauran d'abonar els preus públics que s'estableixin en l'ordenança comarcal corresponent.

## 15.- GESTIÓ DE LA QUALITAT

SUMAR haurà de disposar d'un pla de qualitat del SAD, tenint sempre present el model de ACP (Atenció Centrada en la Persona) i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de qualitat.
- Línies estratègiques.
- Objectius.
- Funcionament i organització.
- Actuacions.
- Responsable.
- Cronograma.





- Sistema d'avaluació (quadre de comandament, indicadors de resultat...).

Aquest pla de qualitat haurà de tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora continua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.

#### 15.1.- Estàndards de qualitat exigits en l'atenció a les persones usuàries

SUMAR haurà de complir amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec. Anualment, haurà d'informar del percentatge de compliment de cadascun dels estàndards de qualitat establert.

- Iniciar el servei en el termini de 24 hores després de la data indicada d'inici del servei per part del SSB.
- A l'inici del servei, en aquells casos que no sigui d'activació urgent o puntual, sempre es realitzarà una visita de presentació en la que assistiran, com a mínim, el coordinador tècnic i el professional que realitzarà el servei.
- Donar una còpia del compromís assistencial a la persona usuària.
- Enviar una còpia del compromís assistencial del servei als SSB en un màxim de 7 dies des de la signatura.
- En els casos d'urgència s'haurà de signar el full de compromís assistencial en un termini màxim de 15 dies.
- Totes les persones usuàries, en els 15 dies posteriors al de l'inici del servei, rebran la trucada de validació inicial del servei per part del coordinador tècnic.
- Les persones usuàries tindran al seu domicili, com a mínim, una visita de seguiment anual per part del coordinador tècnic.
- Les persones usuàries han de tenir un mínim de 2 informes de seguiment i avaluació d'objectius anuals.
- La mitjana anual de rotació de la plantilla de treballadors d'atenció personal adscrits al servei no ha de ser superior al 4%. El percentatge de rotació es calcularà com a baixes permanents de treballadors dividit per la plantilla inicial d'aquesta categoria a l'inici de cada període.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes pels usuaris del servei en un temps no superior a 7 dies naturals.
- Atendre el 80% de les trucades abans de 15 segons.
- Cap usuari tindrà més de 3 canvis de professional d'atenció personal en un mes.
- El percentatge de serveis iniciats amb un retard superior a 15 minuts respecte a l'horari programat no pot ser superior a un 2%.
- Cap persona usuària del servei d'atenció personal pot estar més d'un dia sense rebre aquest servei.



## 15.2. Protocols d'actuació

SUMAR haurà de comptar amb els procediments o circuits documentats d'actuació en la prestació i l'atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics del servei i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests circuits o procediments per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

SUMAR haurà de disposar de circuits d'actuació per:

- Visites de presentació del servei i del treballador/a d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili periòdic.
- Seguiment telefònic periòdic.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a el Consell Comarcal de les queixes i suggeriments.
- Comunicació d'incidències en el 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.
- Altres que es puguin incorporar en el futur.

SUMAR podrà proposar altres circuits i procediments d'actuació. Actuarà d'acord amb els protocols de gestió del servei establerts per el Consell Comarcal del Pla de l'Estany en les situacions en què es disposi d'aquests:

- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Protocol de gestió de petites compres.
- Protocol de gestions econòmiques.
- Altres que s'incorporin en el futur.

## 16. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.

Correspon a el Consell Comarcal del Pla de l'Estany la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari públic o privat, que SUMAR elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del projecte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament de l'encàrrec de gestió constarà la titularitat comarcal del servei. Els serveis comarcals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents.



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

## 17. OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL

- 17.1 El Consell Comarcal es fa responsable, sens perjudici de la responsabilitat de SUMAR, de les tasques que es detallen en aquest plec i es compromet a realitzar la supervisió tècnica del SAD social i dependència a la comarca del Pla de l'Estany amb SUMAR.
- 17.2 L'aprovació dels preus per a la prestació del servei seran aprovats per part del Consell Comarcal.
- 17.3 El Consell Comarcal, dins de les seves competències de prestació de serveis bàsics d'atenció social, es compromet a col·laborar amb els professionals del servei i a assessorar i/o derivar els usuaris que siguin susceptibles d'ús d'aquest servei a través de la xarxa de serveis socials bàsics, així com a fer-ne la màxima difusió possible.
- 17.4 El Consell Comarcal es compromet a impulsar i a aprovar els procediments administratius i a dictar les actes i resolucions de caràcter jurídic que donin suport a l'activitat material de prestació del servei per part de SUMAR.
- 17.5 El Consell Comarcal es compromet a cedir un espai en un edifici de la seva propietat o en un edifici del que en tingui lliure disposició, ubicat a la comarca del Pla de l'Estany per a poder realitzar la gestió del servei, així com d'un espai per a l'emmagatzematge del material necessari per a la gestió del servei (documentació, guants, etc.).

## 18 OBLIGACIONS DE SUMAR

- 18.1 La prestació i execució material del servei es realitzarà per part de SUMAR, de conformitat amb les condicions que consten en el present plec.
- 18.2 Realitzar i controlar totes les parts que engloben la gestió econòmica del servei.  
Concretament:
  - Comptabilitat financera
  - Comptabilitat analítica
  - Comptabilitat pressupostària
  - Gestió de tresoreria



**18.3 Dur a terme tot el que faci referència a la gestió administrativa:**

Facturació i gestió del copagament, si s'escau. En aquest cas es repercutiran els costos derivats de la gestió a el Consell Comarcal. No s'inclou la reclamació d'impagats que en tot cas serà competència del titular del servei.

**18.4 Gestionar els recursos humans del servei:**

Gestió Laboral: Nòmina, contractes i seguretat Social.

Selecció de personal

Plans de formació

Calendaris laborals i gestió del temps de treball.

Plans de desenvolupament i millora.

Relacions Laborals

Prevenió de Riscos Laborals i vigilància de la Salut.

**18.5 Coordinació tècnica:**

Pla de qualitat. Compliment de la normativa sectorial per garantir uns estàndards mínims de qualitat: inspeccions, registres, indicadors i enquestes de satisfacció.

Revisió de la oferta de serveis i valoració de la possible ampliació dels casos

Garantir que els/les professionals d'atenció directa disposen de la formació i les eines necessàries per desenvolupar la seva tasca de manera òptima així com establir diferents mecanismes de supervisió i seguiment del desenvolupament del servei.

**18.6 Gestió jurídica:**

Gestió de totes les contractacions de serveis i proveïdors seguint la LCSP.

Implantació dels procediments Compliance

Suport i assessorament en matèria de protecció de dades

**18.7 Operacions:**

Provisió de mòbils per a totes les treballadores i portàtils per a l'equip de coordinació.

Provisió de llicències del programari de gestió de casos.



Instal·lació d'equipaments als centres de treball: impressores, centraletes, internet, dispositius de telecomunicacions, etc...

Provisió de tauletes per a la signatura de contractes amb signatura biomètrica.

Suport d'aplicacions ofimàtiques, eines col·laboratives (videoconferència, espai compartit, etc...) i altres necessitats de tipus TIC.

Adquisició de Subministraments:

Per als equips de professionals d'atenció directa: EPIS (bates, peücs, mascaretes FFP2 i quirúrgiques, guants, davantals i pantalles)

Per a l'equip de coordinació: material d'oficina, mobiliari (cadeires, taules), productes de neteja...

## 19 INICI DEL SERVEI. TRASPÀS I FINALITZACIÓ

SUMAR disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de la formalització de l'encàrrec de gestió per assumir la totalitat del servei.

En cas de finalització de l'encàrrec de gestió, SUMAR estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant el Consell Comarcal del Pla de l'Estany o entitat/empresa que se li indiqui en el termini dels 30 dies previs a l'inici de la nova prestació. Al marge de la possibilitat de traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspassar tot el contingut dels expedients de les persones usuàries –incloses la prescripció del servei, la programació actual, totes les incidències, tots els informes de seguiment- en un format estàndard (PDF). Sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.
- Traspassar per separat la programació de servei de totes les persones usuàries pel primer mes després del traspàs De l'encàrrec de gestió, de manera que es garanteixi la continuïtat de l'atenció.
- Tornar al Consell Comarcal totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi el Consell Comarcal, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei. Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat per les persones usuàries durant el període transitori de traspàs.



SUMAR haurà d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

En cas de finalització de l'encàrrec de gestió, SUMAR restarà obligat a facilitar en tot moment el procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el Consell Comarcal en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

## 20 COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Per tal d'avaluar i fer un seguiment de la gestió del servei i resoldre les incidències que es puguin produir per la seva interpretació, es crea una comissió de seguiment formada per els Cap de l'Àrea de Serveis a les Persones i Coordinador de Serveis Socials Bàsics del Consell Comarcal del Pla de l'Estany i el representant que SUMAR designi a aquest efecte.

Serà competència d'aquesta comissió la negociació i acord dels efectes econòmics derivats de la diferència de les hores contractades amb els professionals abans d'aquest conveni i les efectivament realitzades per aquests durant el seu desenvolupament.

Aquesta comissió es reunirà amb caràcter ordinari un cop l'any i amb caràcter extraordinari cada vegada que una de les parts així ho demani, lliurant-se en cada cas l'acta corresponent.

## 21 PROTECCIÓ DE DADES

El tractament de dades de caràcter personal en la prestació de serveis s'haurà de formalitzar degudament amb cadascuna de les addendes d'aquest plec en compliment de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPD), dels articles 20-22 del Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD) en vigor a tots els efectes des del 25 de maig de 2018.

El Consell Comarcal del Pla de l'Estany és el responsable del tractament de les dades de caràcter personal dels usuaris del servei. No obstant, l'encarregat del tractament de les mateixes serà



SUMAR; ahora està autoritzat a encarregar determinades tasques o funcions per poder-les tractar, informant-ne prèviament a el Consell Comarcal del Pla de l'Estany.

## 22 INTERPRETACIÓ

Les qüestions litigioses que puguin sorgir de la interpretació i compliment d'aquest encàrrec de gestió seran resoltes entre les parts i, si això no fos possible, es posaran en coneixement i competència de l'ordre jurisdiccional contenciós-administratiu.

## 23 RESOLUCIÓ

Aquest encàrrec de gestió es resoldrà i quedarà sense efectes per les causes següents:

- La realització del seu objecte
- La finalització del període de vigència.
- La manca de compliment de les obligacions de les parts.
- Les establertes legalment.



## ANNEX 1: - PROTECCIÓ DE DADES

### Primer.- Objecte del tractament

Mitjançant les presents clàusules, s'habilita a SUMAR, encarregada del tractament, per a tractar per compte del Consell Comarcal del Pla de l'Estany, responsable del tractament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el Servei d'Atenció Domiciliaria (SAD).

Concreció dels tractaments a realitzar:

<input checked="" type="checkbox"/>	Recollida	<input checked="" type="checkbox"/>	Registre
<input checked="" type="checkbox"/>	Estructuració		Modificació
<input checked="" type="checkbox"/>	Conservació		Extracció
<input checked="" type="checkbox"/>	Consulta		Comunicació per transmissió
	Difusió		Interconnexió
	Confrontació		Limitació
	Supressió		Destrucció
	Altres: _____		Comunicació

### Segon.- Identificació de la informació afectada:

Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, responsable del tractament, posa a disposició de SUMAR, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- dades de persones usuàries del SAD: dades identificatives (dades de contacte) circumstàncies socials, característiques personals, dades d'ocupació, dades econòmiques, financeres i d'assegurances, dades de categories especials (dades de salut, dades de violència de gènere, infraccions penals)





### Tercer.- Obligacions de SUMAR:

SUMAR s'obliga a:

- Utilitzar les dades personals objecte de tractament només per a la finalitat descrites en l'encàrrec i posteriors addendes. En cap cas podrà utilitzar les dades per a finalitats diferents.
- Tractar les dades d'acord amb les instruccions complementàries de les que figuren en aquest document que li pugui donar el Consell Comarcal del Pla de l'Estany. Si SUMAR considera que alguna de les instruccions rebudes és contrària a una norma legal, n'informarà immediatament al Consell Comarcal del Pla de l'Estany.
- Disposar d'una descripció general de les mesures tècniques i organitzatives de seguretat que ha adoptat i aplicarà a les dades.
- No comunicar les dades a terceres persones, excepte amb l'autorització expressa del Consell Comarcal del Pla de l'Estany a o en els supòsits legalment admissibles i en consonància amb les finalitats pròpies del desenvolupament de l'encàrrec de gestió.
- Comunicar les dades a altres encarregats del tractament d'acord amb les instruccions que li pugui donar el Consell Comarcal del Pla de l'Estany. En aquest cas, el Consell Comarcal del Pla de l'Estany haurà d'identificar, prèviament i per escrit, a qui s'han de comunicar les dades, així com les dades a comunicar i les mesures de seguretat que cal aplicar per procedir a la comunicació.
- Quan per complir l'encàrrec rebut, hagués de transferir dades a un país tercer (no membre de la Unió Europea), informar-ne al Consell Comarcal del Pla de l'Estany de manera prèvia. quan sigui en virtut del Dret de la unió o dels Estats membres que li sigui aplicable, llevat que el Dret ho prohibeixi per importants raons d'interès públic.
- Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals hagi tingut accés en virtut d'aquest encàrrec, sense límit temporal i fins i tot després que finalitzi la vigència de l'encàrrec
- Garantir que les persones autoritzades a tractar dades personals es comprometen, de forma expressa i per escrit, a respectar la confidencialitat i a complir les mesures de seguretat corresponents, obligacions de les quals cal informar convenientment.
- Garantir la formació d'aquestes persones en matèria de protecció de dades.
- Designar un delegat de protecció de dades i comunicar la seva identitat i dades de contacte al responsable.
- Mantenir a disposició del Consell Comarcal del Pla de l'Estany la documentació que acredita que es compleixen aquestes obligacions.
- Col·laborar amb el Consell Comarcal del Pla de l'Estany si ha d'efectuar avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades i en les consultes prèvies a l'autoritat de control si escau realitzar-les.



-Posar a disposició del Consell Comarcal del Pla de l'Estany la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que efectuï el responsable o un altre auditor autoritzat pel responsable.

-Portar, per escrit, un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades per compte del responsable, que contingui:

1. El nom i les dades de contacte de l'encarregat o encarregats i de cada responsable per compte del que actua l'encarregat, i, en el seu cas, del representant del responsable o de l'encarregat i del delegat de protecció de dades.

2. Les categories de tractaments efectuades per compte de cada responsable.

3. En el seu cas, les transferències de dades personals a un tercer país o organització internacional, inclosa la identificació d'aquest tercer país o organització internacional i, en el cas de les transferències exposades a l'article 49 apartat 1, paràgraf segon del RGPD, la documentació de garanties adequades.

-Implantar les mesures de seguretat suficients per garantir la seguretat, disponibilitat i confidencialitat de les dades. En tot cas implantarà mecanismes per:

- Garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència permanents dels sistemes i serveis de tractament.
- Garantir la restauració de la disponibilitat i l'accés a les dades personals de forma ràpida, en cas d'incident.
- Operar, quan sigui possible i necessari, amb les dades xifrades o pseudonimitzades.
- Efectuar la verificació, avaluació i valoració regulars de l'eficàcia de les mesures tècniques i organitzatives que garanteixen l'eficàcia del tractament.
- Disposar d'un document de seguretat amb indicació de les mesures de seguretat de nivell alt, en el qual hi constaran les mesures de seguretat i els procediments tècnic-administratius que s'implementaran per garantir la seguretat de les dades i els sistemes en què es continguin.
- Disposar d'una relació de persones autoritzades a accedir a la informació amb indicació del nivell d'accés autoritzat i d'un procediment que permeti registrar els accessos a la informació, amb indicació de l'usuari, la data i hora d'accés, el tipus d'accés i els registres als quals s'ha accedit.
- Habilitar els mecanismes de seguretat necessaris en les comunicacions en allò que es refereix a l'intercanvi de dades a través de xarxes públiques (internet) de tal manera que es garanteixi la privacitat i la integritat de les dades transmeses.

El Consell Comarcal del Pla de l'Estany vetllarà perquè SUMAR, compleixi les seves obligacions. Per tal de supervisar el tractament, podrà demanar a SUMAR la informació que consideri necessària.

En el grau i mesura que el servei encarregat a SUMAR s'externalitzi, d'acord amb el, punt quart d'aquest annex, les mesures descrites en aquest pacte hauran de ser aplicades pel tercer adjudicatari de l'encàrrec.



#### Quart.- Interlocutors

Als efectes del bon compliment de les relacions contractuals entre les parts en relació al tractament de les dades personals, la persona que per part de SUMAR actuarà com a interlocutor amb el Consell Comarcal del Pla de l'Estany, la Sra. Helena Hugas Garriga, Responsable Jurídica de SUMAR (hhugas@sumaracciosocial.cat). Així mateix l'interlocutor per part del Consell Comarcal del Pla de l'Estany serà el Delegat de Protecció de Dades actualment la Sra. Maria Bilbao Aresté.

#### Cinquè.- Violacions de seguretat

SUMAR ha d'informar al Consell Comarcal del Pla de l'Estany, sense dilació indeguda i en qualsevol cas en el termini màxim de 24 hores d'ençà que en tingui coneixement, de les violacions de la seguretat que afectin les dades personals objecte del tractament, juntament amb la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència. Si no és possible facilitar tota la informació de manera immediata, la informació s'haurà de facilitar de manera gradual però sense dilació. La informació es proporcionarà per mitjà de correu electrònic i haurà d'incloure almenys la informació següent:

1. Descripció de la naturalesa de la violació de la seguretat incloses, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
2. Descripció de les possibles conseqüències de la violació de la seguretat.
3. Descripció de les mesures adoptades o proposades incloses, si escau, les adoptades per limitar els possibles efectes negatius.

#### Sisè.- Subcontractació.

El Consell Comarcal del Pla de l'Estany autoritza a SUMAR a contractar amb tercers la utilització de plataformes informàtiques, serveis d'allotjament de dades i altres serveis o recursos complementaris a fi i efecte d'aconseguir un òptim desenvolupament del l'encàrrec i la millor consecució de les seves finalitats.

Atès que es tracta de serveis d'alt valor afegit i molt especialitzats, SUMAR queda autoritzat a optar pels proveïdors que ofereixin millors garanties i prestacions. La contractació d'aquests serveis s'efectuarà per compte i sota la responsabilitat de SUMAR.

La contractació per part de SUMAR dels serveis indicats en el punt anterior es comunicarà al Consell per escrit i amb una antelació mínima de quinze dies naturals abans de l'inici dels treballs per part del tercer que prestarà el servei. SUMAR informará de les dades de l'empresa subcontractista i de l'abast precís dels serveis encarregats.



El subcontractista assumirà la condició d'encarregat del tractament per compte de SUMAR. Estarà obligat a complir almenys les obligacions que aquest document estableix per a SUMAR en matèria de confidencialitat, seguretat i aplicació de les dades exclusivament al compliment de les finalitats de l'encomana. Correspondrà a SUMAR formalitzar la nova relació amb el tercer, de manera que quedi subjecte a les mateixes condicions (instruccions, obligacions, mesures de seguretat), en els mateixos termes i garanties per als drets de les persones afectades. A aquest efecte signarà amb el tercer un document on figuraran les seves obligacions i responsabilitats, així com els procediments i protocols per a verificar-ne el compliment. Si l'empresa contractada per SUMAR incomplís les seves obligacions SUMAR continuarà essent plenament responsable davant el Consell Comarcal del Pla de l'Estany pel que fa als perjudicis que es puguin causar.

#### **Setè.- Exercici dels drets per part dels interessats**

SUMAR ha d'assistir a el Consell Comarcal del Pla de l'Estany en la resposta a l'exercici dels drets de:

1. Accés, rectificació, supressió i oposició.
2. Limitació del tractament
3. Portabilitat de dades
4. A no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades (inclosa l'elaboració de perfils.)

Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, supressió i oposició, limitació del tractament, portabilitat de dades i a no ser objecte de decisions individualitzades automatitzades, davant de l'encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-ho per correu electrònic a la direcció del responsable d'aquest contracte. La comunicació ha de fer-se de forma immediata, i en cap cas més enllà del dia laborable següent al de la recepció de la sol·licitud, juntament, en el seu cas, amb altres informacions que puguin ser rellevants per a resoldre la sol·licitud.

#### **Vuitè.- Resolució de l'encàrrec i destí de les dades**

Amb la resolució de la relació contractual SUMAR lliurarà al responsable del tractament les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin. No obstant, si el Consell Comarcal del Pla de l'Estany ho determinés, SUMAR lliurarà les dades a un nou encarregat que el crit.

En qualsevol cas, amb la resolució de la relació contractual SUMAR deixarà de tractar les dades. No obstant això, podrà conservar-ne una còpia, amb les dades degudament bloquejades i sense que puguin ser objecte de tractament, mentre es puguin derivar responsabilitats de l'execució de la prestació.



SUMAR podrà conservar un subconjunt de dades dissociades per a la realització d'estudis o estadístiques. En qualsevol cas les dades objecte de tractament estaran despersonalitzades i es garantirà la seva total confidencialitat.



### ANNEX 2: Personal destinat al servei. Mitjans suficients de SUMAR

El personal que a continuació es detalla, és el que a la present data SUMAR assigna al Servei Comarcal que s'encarrega. Aquest llistat no és definitiu, i pot ser que hi hagi alguna variació a l'inici efectiu del servei.

Dades	Categoria	DNI/NIE	% Jornada	Antiguitat
BANEGAS GARCIA NOEMI	COORDINADOR/A TECNIC/A DE SAD	77924413E	50	15/01/2018
MARTINEZ GIRBAU ALICIA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	46348017G	94,59	09/02/2016
BLASCO YUBERO MARIA PILAR	TREBALLADOR/A FAMILIAR	33885993R	94,59	04/09/2015
ALEMANY FELIU MARIA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	40365343K	67,57	16/10/2015
CIOLAC OLGA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	X8932697A	89,19	01/07/2013
FALGUERAS CABARROCAS NURIA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	77901059J	94,59	20/01/2014
BUXEDA ABELLI MONTSERRAT	TREBALLADOR/A FAMILIAR	77960820C	53,33	02/11/2004
BALTEANU VERONICA FLOREN	TREBALLADOR/A FAMILIAR	X8953644C	40,54	01/02/2018
PLANAS CASALS SALUD	AUXILIAR DE LA LLAR	40298283Y	81,08	13/11/2019
SNYATSKA SNYATSKA LIDIYA	AUXILIAR DE LA LLAR	41677692J	54,05	29/01/2024
CHAVEZ TAMAYO SANDRA BEATRIZ	TREBALLADOR/A FAMILIAR	41679622B	32,43	02/08/2024
ARTENE LENUTA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	X8432220Y	33,33	02/08/2016
BUZICA SILVIA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	X9105315Y	10,66	12/03/2018
MASLLORENS ARPA LURDES	TREBALLADOR/A FAMILIAR	77911372E	29,33	07/12/2020
MOROS AMETLLER GABRIELA	TREBALLADOR/A FAMILIAR	51285553S	13,33	16/06/2020
PONCE DILME CARMEN	TREBALLADOR/A FAMILIAR	40295831S	13,33	07/04/2015
GALVEZ ROMERO BLANCA LIDIA	AUXILIAR DE LA LLAR	Y1878476B	67,57	02/09/2024
TRAFACH PINTU, CARME	TREBALLADOR/A FAMILIAR	79301222M	27,03	20/07/2024

