

REGISTRE DE CONVENIS

Número: 36/18

Data: 23 JUL. 2018

ENCARREC QUE FORMALITZA LA JUNTA DE SANTA COLOMA DE GRAMENET A LA FUNDACIÓ S21 EN RELACIÓ ELS SERVEIS D'AJUT A LA LLAR EN EL MARC DEL SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIARIA

Santa Coloma de Gramenet,

DILIGÈNCIA

Aprovat pel Ple Municipal, el dia

23 JUL. 2018

El Secretari General,



D'una part la Sra. Núria Parlon Gil, en qualitat d'Alcaldessa, i en nom i representació de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET, ( en endavant Ajuntament) amb NIF nº , amb seu a la Plaça de la Vila, 1, de Santa Coloma de Gramenet i assistida pel secretari general d'aquest Ajuntament Sr. Fco. Javier Ezquiaga Terrazas.

I, de l'altra el Sr José Augusto García Navarro, en nom i representació de la FUNDACIÓ S21 ( en endavant FS21) amb NIF , amb seu a Av. Tibidabo, 21,08022, Barcelona, en qualitat d'apoderat de l'entitat, segons escriptura pública d'atorgament de poders de 22 de gener de 2013, protocol 192 del Notari Ricard Ferrer Marsal, assistit pel Sr. Joaquim Monllau Bayenni secretari del Consorci de Salut i Atenció Social de Catalunya ( en endavant CSC).

Ambdues parts es reconeixen recíprocament la capacitat legal necessària per a formalitzar aquest encàrrec,

### MANIFESTEN

I.- Que l'AJUNTAMENT és una entitat pública municipal i, com a tal, compta entre les seves competències la prestació de serveis socials, en base al que estableixen l'article 84.2.m) de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, l'article 67.c) del Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, l'article 31 pel qual s'aprova el text refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya, l'article 31 de la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya i la Disposició Transitòria Segona de la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de Sostenibilitat i Reforma de l'Administració Local

II.- Que l'Ajuntament en la seva condició d' associat al Consorci de Salut i Atenció Social de Catalunya, forma part del Patronat de la FS21 .

III.- Que la FS21 té la consideració de mitjà propi personificat del CSC i els seus associats, així com de les entitats controlades pel CSC i pels seus associats als efectes de la Llei 9/2007 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic.

IV.- Que la FS21, per tenir la consideració de mitjà propi i servei tècnic dels seus associats al Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya (CSC)– i tenir l'Ajuntament l'esmentat vincle d'associació respecte d'aquesta entitat-, tal com indica l'article 5.i) dels seus Estatuts, té capacitat, tant a nivell tècnic com jurídic, de conformitat amb l'article 32 de la Llei de Contractes del sector Públic, per assumir dit encàrrec de gestió, el qual es formalitzarà i és regirà mitjançant un encàrrec de servei, no tenint consideració de contracte d'acord amb l'apartat 1 de l'article 32 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

V.- Per tot això, l'Ajuntament formalitza un encàrrec a la FS21 amb el contingut i en els termes i condicions que consten en les següents :

## CLAUSULES

### PRIMERA.- OBJECTE DE L'ENCÀRREC.

En virtut d'aquest encàrrec, l'Ajuntament encarrega a la FS21, en la seva condició de mitjà propi i servei tècnic de l'Ajuntament, dur a terme l'encàrrec dels serveis d'ajut a la llar que formem part de la cartera de serveis dels SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Els serveis d'atenció domiciliària són de prestació obligatòria per part de l'administració local (municipis de més de 20.000 habitants) en tant que s'enquadren en els serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableixen l'article 16 i següents de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials. Aquests serveis són cofinançats pel Departament Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments i, en el cas dels serveis vinculats a l'aplicació de la Llei 39/2006, d'atenció a la dependència, també hi participa l'Estat, a través de la Generalitat.

Aquest encàrrec està subjecte al Contracte **2016-2019** per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Treball, Afers socials i Famílies i l'Ajuntament en matèria de Serveis Socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat ; així com a la pròrroga corresponent en anys successius.

### SEGONA.- FINANÇAMENT DEL L'ENCÀRREC

El preu estimat de l'encàrrec que recull el present document es determina en funció del cost resultant de la tarifa de preu hora pel nombre d'hores de servei de cadascuna de les modalitats que s'enumeren a continuació, que hagin estat efectivament prestades més una despesa fixe mensual corresponent a les despeses fixes d'estructura que han estat calculades per un període d'un any i que seran repercutides mensualment amb una quantitat fixe.

D'acord amb allò establert a l'art. 32 de la LCSP, que determina que els encàrrecs a mitjans propis que compleixin amb els requisits establerts no tindran la consideració de contracte , i per atendre els criteris d'eficàcia e idoneïtat de l'encàrrec, les tarifes aplicables als serveis encarregats són la conseqüència d'un estudi de costos detallat, s'adjunta annex 1, que recull la nova proposta metodològica i els valors considerats.

~~Els~~ costos considerats són:

a) Costos variables: aquests costos creixen de forma directament proporcional al nombre d'hores de servei prestat. Per exemple, les hores directes de prestació de servei per un/a treballador/a familiar.

b) Costos fixos esgraonats: aquests costos es mantenen constants per a un determinat interval d'hores de prestació de servei, però un cop superat aquest, creixen de cop i es mantenen, amb el nou import, constants en el nou interval. Per exemple, el cost del/la coordinador/a. Una mateixa persona pot coordinar un nombre determinat de treballador/es, però quan el nombre de serveis creix i sobrepassa un determinat interval, cal un nou coordinador/a, de forma que el cost per aquest concepte creix de forma esgraonada.

c) Costos fixos: són aquells costos que independentment del nombre de serveis prestats, el cost es manté constant. Per exemple, el cost de direcció per part de la Fundació S21.

Així doncs, segons aquest comportament, la facturació mensual que es repercutirà a l'Ajuntament es correspondrà amb:

**Costos variables** = preu hora \* nombre d'hores  
**Costos fixos** = despesa prevista per l'any / dotze mesos

Els conceptes que formen l'estructura fixa i variable del cost del servei són:

<b>Estructura del cost del servei</b>	
<b>Costos Variables</b>	Salari (preu/hora)
	Hores llicències retribuïdes
	Descans reglamentari
	Absentisme, IT
	Hores de coordinació
	Hores de formació
	Hores sense treball assignat.
	Seguretat social (quota empresa)
<b>Costos Fixos</b>	Hores representants sindicals
	Coordinació i gestió
	Direcció
	Assegurances
	Prevenió de riscos laborals
	Telefonia
	Gestió administrativa

Un cop finalitzat l'exercici pressupostari anual caldrà que la FS21 justifiqui les despeses reals sostingudes durant el període i es faci l'ajust resultant entre els pagaments mensuals a compte i la despesa real produïda. Per tal de fer la revisió dels valors i establir el preu hora dels costos variables així com dels costos fixos per a l'exercici següent, la Fundació S21 en el transcurs del primer trimestre de l'any haurà de presentar la documentació acreditativa de la despesa real sostinguda per tal d'establir el nou preu hora i la despesa de costos fixos prevista per l'any. Els costos fixos de gestió administrativa no es revisaran durant els quatre anys possibles de vigència de l'encàrrec.

Les tarifes pel que fa als costos variables seran les següents:

<b>Tarifes a aplicar pels costos variables</b>	
Preu hora de: treballador/a familiar, auxiliar de geriatria i/o tècnic/a especialista d'atenció socio sanitària. Horari diürn	<b>13.74€</b>
Preu hora d'auxiliar de la lla. Horari diürn	<b>11,63€</b>

Tots els serveis prestats han d'estar formalitzats en el corresponent contracte assistencial i controlats pel servei municipal competent.

El cost total previst, que es deriva de la realització de l'activitat recollida en aquesta encomana pels quatre anys en que es pot desenvolupar, és de ONCE MILIONS CENT-SETANTA SIS MIL CINC-CENTS SETZE EUROS AMB ONCE CÈMTIMS (veure annex 2) amb càrrec a la consignació pressupostària 23101 4790200 de l'orgànic 5024, distribuïts de la següent manera:

- Any 2018 (agost-desembre): una despesa de UN MILIÓ VUITANTA-TRES MIL SET- CENTS NOURANTA EUROS AMB CINQUANTA-DOS CÈMTIMS (1.083.790,52€)
- Any 2019: una despesa de DOS MILIONS SIS-CENTS SETANTA SET-MIL TRES-CENTS SETZE EUROS AMB NOURANTA-UN CÈMTIM (2.677.316,91€)
- Any 2020: una despesa màxima de DOS MILIONS VUIT-CENTS ONCE-MIL QUATRE-CENTS SETANTA DOS-MIL EUROS AMB VINT-I-DOS CÈMTIMS (2.811.472,22€)
- Any 2021: una despesa màxima de DOS MILIONS VUIT-CENTS SETANTA SIS-MIL QUATRA-CENTS VUITANTA-QUATRE EUROS AMB SEIXANTA CINC CÈMTIMS ( 2.876.484,65 €)
- Any 2022 ( gener-juliol). Una despesa de UN MILIÓ SET-CENTS VINT-I-SET MIL QUATRA-CENTS CINQUANTA-UN EUROS AMB VUITANTA-UN CÈMTIMS ( 1.727.451,81€)

Aquest cost està calculat tenint en compte el següent número d'hores de servei :

<b>QUADRE 1. PROJECCIÓ D'HORES DE SERVEI MÀXIMES A REALITZAR</b>						
	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL HORES
T. Familiar / Auxiliar Geriatria	63.810	157.436	165.178	168.460	101.034	655.918
Auxiliar de la Llar	9.039	23.440	26.201	28.286	17.661	104.627
	<b>TOTAL</b>					<b>760.545</b>

La despesa prevista durant l'encomana s'estableix de manera orientativa ja que els costos imputables al servei s'han de regularitzar anualment i per tant aquestes previsions s'ajustaran tant als costos reals com a les hores de servei efectivament realitzades. El càlcul que s'ha fet servir ha estat el resultant de l'estudi de costos realitzat i que s'adjunta a l'annex 1.



En cas que es produeixi un sobrant en la bossa d'hores màximes del servei d'auxiliar de la llar, es podrà acordar transferir els crèdits per ampliar hores de treballador/a familiar/auxiliar de geriatría; caldrà acord d'ambdues parts per escrit.

Les tarifes a abonar per les persones usuàries seran establertes a la corresponent ordenança municipal de preu públic.

L'aportació econòmica que rebrà la FS21 del servei, es correspondrà amb la diferència entre les tarifes que abonin les persones usuàries i el cost dels serveis efectivament realitzats, calculats d'acord amb la tarifa de costos variables i un import constant mensual pels costos fixes.

### **TERCERA.- LIQUIDACIÓ DE L'ACTIVITAT.**

L'aportació econòmica municipal es farà efectiva dintre dels 30 dies següents a la data d'aprovació de la factura per part del servei responsable de l'activitat. A les persones usuàries del servei, la FS21 els facturarà mensualment la quantitat corresponent al serveis prestats en el període, tot i que la factura haurà de recollir el cost real del servei rebut.

Durant el primer trimestre de cada anualitat la FS21 haurà de justificar documentalment totes les despeses d'acord amb la metodologia de càlcul emprada, i es regularitzarà la despesa real produïda de l'exercici i el càlcul pel nou any d'acord amb les variacions que es produeixin.

### **QUARTA.- VIGÈNCIA**

El present encàrrec s'estipula per una vigència inicial de 2 anys des de la data d'inici de la prestació del servei per part de FS21.

La data prevista per a l'inici de la prestació dels serveis d'ajut a llar en el marc del servei d'atenció domiciliària per part de la FS21 és de l'1 d'agost de 2018 fins el 31 de juliol de 2020. Es podrà contemplar la possibilitat de fins a dos anys de prorroga amb dos períodes d'un any cadascun.

En tot cas, la vigència del present encàrrec resta supeditada a la vigència del Contracte Programa 2016-2019 entre el Departament de Treball, Afers socials i Famílies i l'Ajuntament, i finalitzarà en tot cas en el supòsit de que el Contracte Programa referit finalitzi, coincidint ambdues dates de finalització independentment de que s'hagi exhaurit o no la vigència inicial del present encàrrec.

D'igual manera, la suspensió del Contracte Programa 2016-2019 entre el Departament de Treball, Afers socials i Famílies i l'Ajuntament comportarà la suspensió del present encàrrec.

### **CINQUÈNA.- DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS.**

#### **• DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT.**

- a) Dret a que el servei es realitzi de conformitat amb aquest document, així com d'utilitzar les facultats d'interpretació, modificació i resolucions previstes en la vigent legislació.

- b) Fiscalitzar la gestió de la FS21 mitjançant la inspecció dels serveis.
- c) Donar a la FS21 les instruccions precises perquè esmeni els defectes observats en la prestació dels serveis.
- d) Abonar el preu convingut a l'encàrrec, corresponent als serveis efectivament prestats d'acord amb les condicions establertes.
- e) Vetllar pel compliment dels requisits establerts a l'art. 32 de la LCSP en els termes establerts a la clàusula onzena d'aquest document.

- **DRETS I OBLIGACIONS DE LA FS21**

La FS21 durà a terme la prestació del servei públic d'atenció a les persones en el terme municipal de Santa Coloma de Gramenet de conformitat amb les previsions de la normativa vigent reguladora de la matèria i, en concret, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya. També haurà d'observar i complir les normes en matèria d'acreditació que fixi el Departament de Treball, Afers socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya.

La FS21 s'encarregarà, pel seu compte, de gestionar el servei amb la màxima diligència, garantint el bon funcionament del servei públic, amb especial atenció als interessos de les persones usuàries, d'acord amb les instruccions que li doni l'Ajuntament.

La FS21 durà a terme el servei únicament amb recursos propis i, en conseqüència, no subcontractarà amb tercers cap prestació relacionada amb l'esmentat servei.

Les parts es comprometen al fidel compliment del present conveni en els seus termes, d'acord amb els principis de lleialtat institucional, col·laboració i cooperació del sector públic.

- a) Dret a l'abonament del preu convingut, corresponent als serveis efectivament prestats.
- b) Obligació d'executar el servei, de conformitat amb aquest document, amb subjecció a les instruccions de l'Administració i en el termini convingut.
- c) És responsable del compliment de les obligacions relatives a la propietat industrial i comercial, i ha d'obtenir les cessions, permisos i autoritzacions necessàries dels titulars de models, patents i marques.
- d) La FS21 està obligada a prestar el servei amb respecte estricte de la normativa de protecció de dades; està obligada al compliment de les disposicions vigents en aquesta matèria. Les dades personals obtingudes o accedides per a la realització dels serveis tenen caràcter confidencial i només es destinaran a les finalitats de l'encàrrec. La FS21 implantarà en els seus procediments de treball les mesures de seguretat exigides per la normativa sobre protecció de dades corresponents al nivell de seguretat bàsic i serà l'encarregat del seu tractament.

En finalitzar la prestació del servei, o en resoldre's de manera anticipada la relació entre l'Ajuntament i la FS21, sigui quina sigui la causa, aquesta eliminarà les dades o les retornarà a l'Ajuntament segons se li indiqui en el seu moment.

- e) Designar una persona responsable de la bona marxa de la prestació dels serveis, que serà també interlocutor/a amb l'Ajuntament.
- f) Disposar d'una organització pròpia i d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte de l'encàrrec.

- g) Disposar d'una oficina a la ciutat, per tal de centralitzar les peticions d'assistència domiciliària i la coordinació dels equips d'atenció domiciliària. Les despeses generades pel fet d'haver d'habilitar un local a la ciutat no han estat considerades, quan sigui efectiu el trasllat la FS21 haurà d'acreditar dites despeses que seran incorporades al càlcul de costos. Caldrà determinar conjuntament la millor ubicació i les condicions de l'espai per a la prestació del servei.
- h) Tot el personal de la FS21 que es destini al SALL anirà degudament identificat seguint les regles d'uniformitat que la FS21 estableixi, podent utilitzar, també, el logotip de l'Ajuntament.
- i) En tot cas haurà de constar en els documents d'assistència, volants d'actuació i fulls d'assignació el logotip, marca o identificació visual de la FS21.
- j) Dedicar els mitjans destinats a la prestació de l'encàrrec.
- k) Utilitzar els documents que l'Ajuntament faci servir per a la realització del servei així com del seu control i gestió.
- l) Està obligat al compliment estricte de la Llei de Prevenció de Riscos laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre) i el seu desenvolupament reglamentari. De tal manera que:

*i.1) Prevenció seguretat en el treball:*

La FS21 haurà de complir la seva responsabilitat, les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de protecció a les persones amb discapacitat, de seguretat social i de seguretat i salut en el treball.

Dins del termini màxim de 10 dies des de la formalització de l'encàrrec, i previ a l'inici dels treballs, FS21 presentarà a l'Ajuntament en paper i en CD, l'avaluació de riscos i el pla de prevenció adaptat a l'objecte de l'encomana, o en el seu cas de l'estudi de seguretat i salut per procedir a la seva aprovació abans de l'inici dels treballs que corresponguin.

L'avaluació implementarà les previsions contingudes a la normativa general de prevenció de riscos laborals i de seguretat i salut en el treball per a les funcions i tasques a desenvolupar per part dels treballadors i treballadores implicats/des respecte als treballs d'execució esmentats.

En tot cas, durant l'execució de l'encàrrec la FS21 restarà obligada al compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre) i el seu desenvolupament reglamentari.

La FS21 prendrà totes les precaucions necessàries per evitar accidents i perjudicis de qualsevol ordre, essent-ne responsable i atenent en aquesta matèria la legislació general que sigui d'aplicació.

*i.2) Obligacions de la FS21*

A més de les obligacions generals establertes en aquest document i en la legislació d'aplicació, la FS21 està obligada a:

1. ESPECIFICAR abans de l'inici de l'execució, la relació del personal adscrit a la realització de l'objecte d'aquest encàrrec, acreditant la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social, i comunicar, en el seu cas, tota la modificació que en aquesta es produeixi i encarregar-se que el personal contractat per a l'execució de l'encàrrec sigui informat i format vers els riscos inherents a les tasques que desenvolupen. El personal dependrà exclusivament de la FS21,

per la qual cosa tindrà tots els drets i obligacions inherents a la seva qualitat de patró, que no adquirirà cap vincle laboral amb l'Ajuntament.

2. COMPLIR, sota la seva responsabilitat, les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de protecció a les persones discapacitades, de seguretat social i de seguretat i salut en el treball.
3. LLIURAR al servei municipal corresponent durant els 10 primers dies de l'encàrrec la documentació següent:
  - Documentació acreditativa de la modalitat escollida per a l'organització de les activitats preventives segons el Reglament dels Serveis de Prevenció.
  - Llistat del personal contractat que prestarà serveis a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, acreditant la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social.
  - Avaluació de riscos de la tasca o tasques que es duren a terme en el centre de treball, així com la planificació preventiva.
  - Document acreditatiu de la informació, relativa als riscos del lloc de treball, lliurada a tots i cadascun dels treballadors/es, segons l'article 19 de la Llei 31/1995.
  - Document acreditatiu de la formació impartida a tots i cadascun dels treballadors/es.
  - Document acreditatiu de tenir contractat el servei de vigilància de la salut en funció dels riscos inherents al treball i aptitud dels treballadors/es per a realitzar les activitats objecte de l'encàrrec.
  - Registre del lliurament dels Equips de Protecció Individual.
4. LLIURAR, amb caràcter anual, dins el primer trimestre, la documentació que es requereix a la clàusula onzena en relació al compliment dels requisits de la Fundació.

#### **SISÈNA.- RELACIONS CONTRACTUALS DE CARÀCTER PRIVAT DE LA FS21.**

De conformitat amb l'objecte del present encàrrec, no es preveu la creació de cap ens ni òrgan de gestió de les actuacions, sense perjudici del seu seguiment per cadascuna de les parts.

La signatura del present encàrrec no suposarà en cap cas ni circumstància relació laboral entre l'Ajuntament i la FS21 o el personal depenent d'aquesta. Per tant, qualsevol relació jurídica de naturalesa civil, tributària, laboral o d'altre tipus que es produeixi amb motiu de l'execució de l'encàrrec serà pel seu compte i risc, sense que impliqui en cap cas relació directa o subsidiària amb l'Ajuntament.

#### **SETÈNA.- RELACIONS AMB LES PERSONES USUÀRIES. POSICIÓ JURÍDICA. DRETS I DEURES.**

De conformitat amb el que determina aquest document, així com el Reglament dels Serveis d'Atenció Domiciliària, l'accés de les persones usuàries al servei objecte d'aquest encàrrec es formalitza amb la subscripció d'un contracte assistencial entre la persona

usuària i l'Ajuntament, aquest contracte estipula el servei a prestar, el seu abast i intensitat, el regim de contraprestacions i, si s'escau, el pla de treball.

La Fs21 ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació dels serveis que l'Ajuntament i la persona usuària hagin convingut en l'esmentat contracte assistencial. Veure annex 3

L'Ajuntament trametrà a la FS21 una còpia del contracte o document anàleg que contingui la informació necessària per al correcte desenvolupament del servei.

La gestió del cobrament de la tarifa que correspongui abonar per part de la persona usuària correspondrà a la FS21, que la percebrà en els termes pactats en el contracte assistencial. La FS21 informarà, anualment, a l'Ajuntament dels imports recaptats.

Si la persona usuària no complís amb la seva obligació de pagament en els termes pactats per causa a ella imputable, la Fundació farà un requeriment fefaent per tal que la compleixi en el termini màxim de 10 dies naturals, a comptar des del dia següent al del requeriment, durant el qual la persona usuària podrà al·legar causa justa per al seu incompliment.

Si la persona usuària no respongués al primer requeriment, la Fundació ho comunicarà a l'Ajuntament; al mateix temps li enviarà a la persona usuària un segon requeriment amb el mateix termini per a complir-lo o al·legar causa justa. Si no es produís cap resposta, la Fundació podrà sol·licitar de l'Ajuntament, si s'escau, la corresponent autorització per suspendre el servei així com la compensació del deute i la seva exigència per via executiva, la qual correspondrà a l'Ajuntament.

Si l'Ajuntament, la Fundació o la persona usuària ho sol·liciten, la qüestió es podrà sotmetre a l'arbitratge de la Comissió de Direcció Tècnica, que haurà d'elaborar una proposta de resolució.

Tot sens perjudici que la FS21 pugui perseguir el cobrament del deute pels mitjans admesos en dret.

- Suspensió i resolució del contracte assistencial

La FS21 no podrà suspendre o resoldre el contracte assistencial, ni deixar de prestar el servei a cap persona usuària sense autorització escrita, i prèvia, de l'Ajuntament.

Excepte en aquells casos d'extrema urgència, que podrà ser autoritzada la suspensió del servei per part del màxim responsable del SALL de l'Ajuntament de forma verbal, per raons com assetjament, faltes de respecte greus, insults, intents d'agressió, situacions sobrevingudes de mal estat de l'habitatge o quan hi hagi indicació escrita del tècnic/a de prevenció de riscos que senyali la suspensió del servei amb caràcter immediat etc.

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

L'extinció o suspensió del contracte assistencial solament pot tenir lloc per alguna de les causes previstes en aquest document i que són les següents:

- a) Voluntat lliure i conscientment manifestada per la persona usuària o pel seu representant legal.

- b) Transcurs del temps o dels terminis pactats per a la prestació del servei.
  - c) Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
  - d) Defunció de la persona usuària.
  - e) Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei respectivament, inclosa la falta de pagament de les quotes per part de la persona usuària o altres obligats, sempre i quan l'extinció del contracte assistencial no posi en risc la vida, la salut, la integritat física de la seva persona, degut a qualsevol circumstància generadora de perill.
  - f) Situació de risc físic i/o psíquic greu pel personal d'atenció directa, d'acord amb el procediment establert i d'acord amb la normativa reguladora de la salut laboral.
- Altres condicions:

La FS21, i el personal al seu càrrec, tractaran amb correcció les persones usuàries del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells que, com a persones usuàries de serveis socials, se'ls reconeix per la legislació vigent. Així mateix, hauran d'eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries i informar expressament al Servei municipal corresponent, a través dels canals de coordinació establerts, qualsevol incident. En general hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries de conformitat amb les regles de la bona fe i la diligència.

La FS21, i el personal al seu càrrec, han de mantenir inexcusablement el secret professional i la confidencialitat de les dades de les persones usuàries de les que disposin, d'acord amb les disposicions legals i reglamentàries vigents. Per tal de garantir aquesta obligació, la FS21 prendrà les mesures oportunes en el marc contractual amb el personal que en depèn.

En el cas que la FS21, i/o el seu personal estigui en possessió de les claus dels domicili d'una persona usuària, han de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta. En el cas que aquest fet sigui previst des de l'inici del servei, aquest punt constarà específicament en el contracte assistencial. En cas que es produeixi un cop iniciat el servei, serà perceptiu que el gestor ho comuniqui per escrit al servei municipal corresponent, facilitant una còpia de l'autorització, que serà incorporada al contracte assistencial.

### **VUITÈNA.- DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'AJUT A LA LLAR.**

És el conjunt d'actuacions d'ajuda o suport en el domicili de la persona usuària i/o família prestats pels professionals adients que atenen les necessitats bàsiques i relacionals de la persona usuària. L'anàlisi de la situació i el pla de treball l'estableix un professional dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) o d'un altre servei social municipal si l'Ajuntament així ho determina. El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que, per motius físics, psíquics o socials, es troben en situació de necessitat social derivada d'una manca d'autonomia personal, necessitats socials en l'àmbit de les relacions familiars i socials i/o necessitats socials de caràcter instrumental.

Els seus objectius són:

- a) Contribuir a que les persones adquireixin, mantinguin o recuperin les habilitats i hàbits que els permetin mantenir una vida el més autònoma possible a casa seva.

- b) Prevenir i/o tractar les situacions d'estrès derivat de situacions familiars que provoquen sobrecàrrega en l'atenció als diferents membres de la unitat de convivència.
- c) Facilitar que les persones que pateixen mancances de tipus físic, psíquic o social puguin continuar vivint en les millors condicions possibles, sense risc, en el seu domicili retardant o evitant d'aquesta manera l'internament o la sortida del mafeix.

## **NOVÈ.- PERFILS PROFESSIONALS I TASQUES DEL PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA**

- **Perfils professionals i titulació.**

El personal que executa les prestacions ha de tenir el perfil requerit per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i estar en possessió d'alguna de les titulacions que s'especifiquen per a cada perfil, que hauran de ser degudament acreditades:

- a) Treballador/a familiar: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.
- b) Auxiliar de geriatría: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.
- c) Tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària-auxiliar d'ajuda a domicili.
- d) Auxiliar de la llar: al no existir titulació oficial, els auxiliars de la llar podran acreditar la seva capacitat professional mitjançant la justificació d'un mínim de 6 mesos d'experiència laboral i/o mitjançant documents acreditatius de formació ocupacional en les diferents branques relacionades amb la neteja industrial.

La FS21 ha d'assignar el personal idoni per realitzar el tipus de tasca que cada cas requereixi. En cas que es produeixin noves contractacions, el gestor haurà de presentar sempre a l'Ajuntament l'acreditació documental conforme les noves persones contractades tenen la formació adequada a les tasques que hauran de desenvolupar així com el tipus de contracte i la seva durada.

- **Perfils professionals i tasques o funcions.**

- ✓ ***Auxiliar de la llar.***

Aquest perfil professional solament pot desenvolupar les tasques següents:

- Neteja de l'habitatge, realitzaran totes aquelles tasques relacionades amb la neteja de l'habitatge de la persona usuària. Podran realitzar totes aquelles tasques domèstiques que requereixin pujar a una alçada superior de tres graons.
- No realitzaran activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament. Tampoc realitzaran activitats de neteja que posin en risc la seva integritat física.

- ✓ ***Auxiliar geriàtric***

Aquest perfil professional atén, exclusivament, persones grans (majors de 65 anys).

Pot realitzar activitats relacionades amb l'atenció directa de la persona:

- Higiene corporal.
- Ajuda psicomotriu.
- Control de l'alimentació i de la medicació.
- Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: ordre i manteniment de la llar, repàs i planxa de la roba.
- Compra, preparació d'aliments i ajuda en l'administració econòmica del domicili.
- Activitats relacionades amb la relació amb l'exterior: acompanyaments mèdics i realització de petites gestions.
- Afavorir les relacions familiars i amb el entorn social.

✓ ***Tècnic/a Especialista d'Atenció Sociosanitària, Auxiliar d'ajuda a domicili, Treballador/a familiar:***

Aquest perfil professional pot realitzar les tasques desenvolupades pels altres perfils i, a més, pot fer les següents:

- Suport a l'organització i ordre domèstic, repàs i planxa de la roba.
- Ensenyament d'habilitats domèstiques, higièniques i d'organització i economia de la llar.
- Detecció de canvis en la situació personal i/o familiar i observació de relacions familiars i personals.
- Suport a la realització de gestions relacionades amb la vida quotidiana (atenció mèdica, gestions amb administracions, institucions i/o entitats).
- Suport a la relació amb l'entorn (familiars, comunitat de veïns..)

## **DESÈNA.- PERSONAL DE GESTIÓ DEL SERVEI. PERFILS, TITULACIÓ I TASQUES**

Per fer possible la tasca del personal d'atenció directa és necessari disposar d'un equip que s'encarregui del suport organitzatiu, la coordinació, el control i la supervisió de tots els serveis i treballadors i treballadores es que els realitzen. En aquest apartat es defineixen els perfils i les seves característiques.

- ***Coordinador/a de gestió.***

S'estima una ràtio de 1/600: 1 persona per cada 600 expedients (corresponents a unitat de convivència).

La gestió del servei d'ajut a la llar de Santa Coloma de Gramenet haurà de disposar del personal necessari d'acord amb la ràtio que s'ha establert al punt anterior .

Titulació requerida: batxillerat o cicle formatiu de grau mig.

Les competències tècniques i actitudinals que ha de tenir aquest perfil professional són:

- Domini de les funcions i tasques generals de caràcter administratiu.
- Amplis coneixements d'informàtica a nivell d'usuari/ària.

- Capacitat per treballar en equip.
- Capacitat d'analitzar i planificar el treball.
- Capacitat d'interlocució amb les persones beneficiaries del servei.

Les funcions que han de dur a terme són:

- Seguiment dels quadrants horaris i incidències del personal d'atenció directa.
- Assignació del personal d'atenció directa a les persones usuàries.
- Comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries.
- Previsió de les suplències del personal d'atenció directa necessàries.
- Comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa a l'Ajuntament, a les persones beneficiaries del servei i a la coordinació tècnica.
- Recollida de dades per a la facturació.
- Manteniment i actualització de les dades de l'aplicatiu informàtic
- Gestió de temes de RRHH que li siguin encomanats.
- L'anàlisi de la productivitat i altres funcions similars.
- Complir amb els requeriments de certificació ISO.

- **Coordinació d'atenció directa**

Titulació necessària: treballador/a familiar

Les funcions que han de dur a terme són:

- Fer la presentació dels professionals que realitzaran el servei al domicili de la persona usuària quan s'inicia el servei i sempre que hagi un canvi de personal.
- Exercir un suport general al personal d'atenció directa.
- Complimentar el Contracte Assistencial amb la signatura de la persona usuària, del professional de referència i la seva.
- Rebre i gestionar les incidències diàries, en coordinació amb "coordinador/a de gestió".
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar visites de seguiment del servei en els domicilis, amb caràcter periòdic, especialment en els serveis d'auxiliars de la llar.
- Coordinar-se i reportar al/la coordinador/a tècnic/a.
- Contribuir a la formació del professionals d'atenció directe.
- Cobrir, en cas de necessitat, aquells serveis que quedin descoberts per situacions imprevistes i/o per emergències que es produeixin a la ciutat.
- Complir amb els requeriments de certificació ISO.

- **Coordinació tècnica**

S'estima una ràtio d'1/250 persona per cada 250 expedients (corresponents a unitat de convivència)

La gestió del servei d'ajut a la llar de Santa Coloma de Gramenet haurà de disposar del personal necessari d'acord amb la rati que s'ha establert al punt anterior .

Titulació requerida: Diplomatura (o Grau) en Treball Social

Les funcions que han de dur a terme són:

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
  - Coordinar el treball amb cada professional d'atenció directa de forma individual i grupal, i documentar-ho degudament.
  - Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona beneficiària del servei, per part dels professionals d'atenció directa.
  - Realitzar visites de seguiment a les persones usuàries en els seus domicilis, amb caràcter preceptiu, elaborant els respectius informes tal com estableixi l'Ajuntament. La freqüència d'aquestes visites s'establiran en funció de la situació social i de l'estat de salut de la persona usuària.
  - Realitzar propostes als professionals de referència sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques realitzades en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
  - Fer reunions de seguiment amb el personal d'atenció directa, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
  - Avaluar l'evolució de la situació individual/familiar a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
  - Fer el seguiment del cas mitjançant reunions de coordinació amb els professionals de referència dels EBAS (o altres equips socials municipals) amb la periodicitat que es fixi, i si s'escau amb la participació del personal d'atenció directa (Treballador/a familiar i/o auxiliar de la llar).
  - Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
  - Mantenir i actualitzar l'aplicatiu informàtic de gestió.
  - Alertar als professionals de referència de les persones i/o famílies ateses sobre qualsevol alteració del servei, o de la situació personal o familiar, en el termini màxim de 24 hores.
  - Comunicar i actualitzar en el sistema informàtic les incidències, modificacions i baixes produïdes entre les persones usuàries del servei.
  - Mantenir constantment informats als responsables municipals de la marxa del servei, assumint les directrius que l'Ajuntament dicti al gestor en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.
  - Contribuir a la elaboració dels plans de formació i a la formació del personal d'atenció directa.
  - Complir amb els requeriments de certificació ISO.
- ***Direcció del servei***

Titulació requerida: Diplomatura, Llicenciatura o Grau en l'àmbit de les Ciències Socials.

Funcions encomanades:

- Fer el seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament.
- Assegurar el compliment dels criteris i procediments establerts i per exercir el seguiment de l'execució pressupostaria.
- Recollir els protocols i procediments que sobre el servei elabori l'Ajuntament i garantir la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.
- Seleccionar el personal i establir i garantir els plans de formació del conjunt del personal adscrit al servei.
- Aportar iniciatives de millora continuada i establir el calendari de coordinacions internes i externes.
- Participar en el disseny de protocols necessaris pel funcionament del servei.
- Portar a terme les relacions institucionals que requereixi el servei.
- Garantir el manteniment de la certificació ISO

### **ONZÈNA.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI, COORDINACIÓ DE L'ACTIVITAT.**

La FS21 ha de garantir una resposta ràpida i eficaç a les demandes d'atenció que s'efectuïn tant des de l'Ajuntament com les realitzades per les persones usuàries.

La FS21 organitzarà el serveis:

- Per zones de proximitat:
  - ✓ Zona 1 districtes 1 i 2
  - ✓ Zona 2 districtes 3 i 4
  - ✓ Zona 3 districtes 5 i 6
- Per franges horàries dels/de les treballadors/es en funció de las tasques a realitzar.
  1. Higiene:
    - Mati : 07:00-11:00 hores
    - Tarda estiu: 18:00-21:00 hores
    - Tarda hivern: 18:00-20:00 hores
  2. Compres, preferentment:
    - Mati: 11:00-14:00 hores
    - Tarda: 16:00-19:00 hores
  3. Àpats: preparació, servir i donar:
    - Mati: 12:00-15:00 hores
    - Tarda estiu: 18:00-21:00 hores
    - Tarda Hivern: 18:00-20:00 hores

- El servei de Treballador/a Familiar no es podrà realitzar per més d'un professional en la mateixa franja horària, amb independència dels dies de servei que tingui la persona. En cap cas, mai es podran compartir els serveis quant es tracti de persones amb deteriorament cognitiu.
- La FS21 oferirà a tots els beneficiaris del servei d'ajut a domicili, la possibilitat de participar en el programa de SPD (sistema personalitzat de dosificació de medicació), sense cap cost per tots els beneficiaris que siguin pensionistes.

- **Inici del servei**

Els serveis s'iniciaran en un termini màxim de 4 dies hàbils a partir del moment en que es formalitzi la demanda. En cas d'urgència aquest temps no podrà ser superior a les 24 hores, tot i que molt puntualment es poden donar situacions que requereixin una intervenció immediata, en aquests casos cal activar els mecanismes necessaris per donar resposta immediata a aquestes situacions d'extrema gravetat.

S'estableix una limitació per situacions en les que no hagi disponibilitat d'hores de servei perquè es superin les hores màximes previstes a l'encàrrec; en aquest cas, el temps d'inici del servei pot estar condicionat per l'existència de baixes.

- **Circuit de sol·licitud d'alta en el servei ( Veure Annex 4)**

Els professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social lliuraran la proposta de Servei d'Ajut a la Llar al/la responsable tècnic/a del SALL del Departament d'Atenció a les Persones amb Situació de Dependència i Adults Vulnerables. Es comprovarà que la proposta s'ajusta als requeriments establerts en el Reglament vigent i validarà la proposta.

Previ a l'aprovació definitiva, és necessari que es faci una visita a domicili per part del/ de la professional proponent i el/la coordinador/a tècnic/a de la Fundació, per tal de valorar les tasques i el perfil més idoni de professional d'atenció directa. Aquesta visita cal que sigui realitzada abans de 10 dies des de que el/la Treballador/a Social de referència hagi atès a la persona. Serà en aquesta visita on s'ompliran els documents, que ens donaran informació/valoració sobre l'estat de la persona, entorn i habitatge.

La FS21 realitzarà el seguiment dels casos assistencials independentment de quin sigui el professional de referència Departament d'Atenció a la Dependència i Adults Vulnerables i/o Àrees Bàsiques de Salut . Després de la visita a domicili conjunta el/la coordinador/a tècnic/a del SALL ajustarà les funcions a les necessitats contrastades al domicili.

La sol·licitud s'entrega al/la Coordinador/a Municipal del Programa que valida i autoritza. Posteriorment la Coordinació Tècnica de FS21 dona d'alta el servei en l'aplicatiu informàtic i comunica, mitjançant Mail, als professionals referents la data d'inici del servei i les condicions finalment establertes per a la prestació, concretant el personal assignat i les hores d'atenció.

- **Presentació del servei a la persona usuària i signatura del contracte assistencial**

Per tal de poder iniciar un servei a domicili és imprescindible signar el contracte assistencial amb la persona usuària. Aquest document recull les condicions específiques del servei . El contracte assistencial ha d'estar signat pel professional referent de la persona usuària, la persona usuària que rep el servei (o, en el seu defecte, la persona que la representi legalment), el/la Tinent/a d'Alcalde/a corresponent i el Secretari General de l'Ajuntament.

Per a la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin present totes les parts en el mateix moment, s'accepta la signatura diferida. Cal considerar que en els propers mesos s'hauran de fer les adaptacions necessàries per tal de fer ús de la signatura digitalitzada.

La presentació del personal d'atenció directa i la formalització de la signatura del contracte amb la persona usuària la farà el/la coordinador/a tècnic/a de la Fundació i/o el/la coordinador/a d'atenció directa.

- **Seguiment dels serveis**

El seguiment i control del bon funcionament de la prestació dels serveis desenvolupats en el marc d'aquest encàrrec és competència de la Fundació.

Pel que fa al seguiment del compliment de l'activitat diària, la Fundació realitzarà les següents activitats:

- Revisarà diàriament i cada vegada que calgui el control horari, vinculat al fitxatge dels/de les professionals als domicilis.
- Realitzarà registre diari d'incidències, on quedi reflectit : tipus d'incidència, persones afectades, resposta donada (amb detall de qui la atén i a quina hora).
- Actualització diària de la planificació dels serveis dels professionals, per adequar-los a l'activitat efectivament realitzada.

El recull d'aquesta informació quedarà registrat diàriament al document de registre d'incidències que podrà ser consultat pel tècnic/a municipal vinculat/da al servei.

Pel que fa al seguiment del compliment de l'activitat diària, el/la tècnic/a coordinador/a municipal realitzarà les següents activitats:

- Tindrà sempre oberta la connexió al programa que gestiona les incidències en el marcatge telefònic que es fa servir pel control de l'activitat als domicilis.
- Vetllarà diàriament per què les incidències hagin estat resoltes correctament per la FS21 en temps i forma.
- Contrastarà la facturació mensual amb les incidències produïdes.
- Registrarà en el mateix document aquelles incidències que hagin estat recollides per personal propi o pels QUI que l'Ajuntament hagi tramitat.

FS21 garantirà que tota la informació relativa al servei estigui protegida d'acord amb allò que estableixen les llei/s de protecció de dades de la Comunitat Europea.

Pel que fa al seguiment social de les persones i/o famílies ateses, així com dels canvis o modificacions que es pugin produir en les dinàmiques familiars, la responsabilitat restarà repartida de la següent manera:

a) Serveis d'atenció socioeducativa i atenció familiar atesos pels EBAS:

El seguiment i la responsabilitat de l'evolució del cas és competència del/la professional de referència dels equips municipals. Per a l'atenció d'aquestes situacions, la Fundació posarà a disposició dels equips, uns professionals específics. Ha de garantir un bon servei amb aquest personal, per la qual cosa els facilitarà la formació necessària i específica per a l'atenció d'aquestes necessitats socials.

FS21 posarà a disposició de l'Ajuntament, si aquest ho requereix, la figura professional d'un integrador/a social, amb l'objectiu de complementar i/o donar suport als professionals que ja intervenen en el cas.

La remuneració econòmica d'aquest professional serà la que reculli el conveni col·lectiu del sector al que estigui inscrit. La selecció i contractació serà responsabilitat i competència de la Fundació.

- b) Serveis d'atenció a persones grans, en situació de dependència o assimilats, de caràcter assistencial, atesos pel Departament d'Atenció a les Persones amb situació de Dependència i Adults Vulnerables i/o ABS:

El/la professional de referència és el/la responsable del seguiment de la situació personal i/o familiar de la persona usuària. Ara bé, atenent al caràcter assistencial del servei, el seguiment periòdic de l'evolució de la situació, el realitzaran els/les coordinadors/es tècnics/ques de la FS21. Aquests/es realitzaran una visita a domicili de seguiment, cada vegada que la situació ho requereixi, i/o com a mínim un cop a l'any. La informació obtinguda es recollirà en un informe de seguiment i quedarà registrada al programa informàtic, Aegerus, al que tenen accés tots/es les professionals del Departament d'Atenció a la Dependència i Vulnerabilitat en Adults.

Si el/la professional de referència es de l'ABS s'enviarà la informació per correu electrònic.

Independentment de les visites que realitzin els/les coordinadors/res tècnics/ques, cada mes, aquests/es professionals mantindran una reunió individual de coordinació de casos amb els/les professionals d'atenció directa sota la seva responsabilitat. Es registrarà a l'aplicació informàtica Aegerus el resultat dels seguiments realitzats.

El/la coordinador/a tècnic/a farà totes les gestions i/o propostes derivades del seguiment del servei d'ajut a la llar, sempre i quan no requereixin la intervenció dels serveis bàsics d'atenció social ni comprometin pressupost. Altres gestions que tinguin a veure amb el pla de treball que s'està realitzant amb la persona beneficiària del servei les realitzarà el/la professional de referència.

En aquests serveis els compromisos són:

- Facilitar mensualment al professional referent i/o als responsables municipals les incidències detectades en el seguiment de l'estat i evolució de cada cas, elaborats pel/per la coordinador/a tècnic/a. Si el professional referent pertany al Departament d'Atenció a la Dependència i la Vulnerabilitat en Adults, l'informe es registrarà al programa de gestió de casos (Aegerus). Si el professional de referència es de l'ABS s'enviarà la informació per correu electrònic.
- Comunicar immediatament mitjançant correu electrònic, al professional de referència qualsevol situació que alteri l'habitual funcionament del servei o que canviï les condicions de la persona: agreujament sobtat de la situació, manca de resposta de la persona usuària, ingrés hospitalari, etc.
- En situacions d'urgència, on cal donar una resposta immediata, si no és possible contactar amb el professional de referència, el/la coordinador/a tècnic/a actuarà per solucionar la situació, si convé rebrà el suport del/de la coordinador/a municipal i/o el de la directora de la FS21 per tal de donar resposta a la situació que ha generat la urgència i ho comunicarà tant aviat com sigui possible al professional de referència.

• **Serveis de suport a prestacions socials municipals**

Dins la bossa d'hores objecte de l'encàrrec es podran incloure serveis adreçats a persones individuals, en altres serveis municipals (per exemple: servei de menjador social

i suport a les necessitats bàsiques – dutxes -), sempre que la persona sigui beneficiària del programa i el servei no es pugui realitzar en el domicili habitual.

Aquests serveis sempre es correspondran amb les competències i funcions dels perfils professionals que estan inclosos a l'encàrrec (treballador/a familiar, auxiliar de geriatría i/o tècnic/a sòcio-sanitari i/o integrador social).

#### **Periodicitat de l'actualització del diagnòstic social:**

- Serveis d'atenció socioeducativa i/o atenció familiar. El/la professional de referència és responsable de l'actualització del diagnòstic social, de la valoració i seguiment del pla de treball. Es realitzarà com a mínim una visita domiciliària anual a les persones ateses.
- Serveis d'atenció a persones grans, en situació de dependència o assimilats: el professional de referència farà la revisió del diagnòstic social i de la valoració del servei d'ajut a la llar quan sigui necessari. El/la coordinador/a tècnic/a haurà de fer visita al domicili de la persona beneficiària del servei per tal d'actualitzar la informació i proposar modificacions, si s'escau, al professional de referència, d'acord en allò establert a l'apartat d'aquest encàrrec "seguiments dels serveis" punt B

- **Actualització de les dades**

El/la coordinador/a tècnic/a ha de modificar en l'aplicació informàtica, d'acord amb les comunicacions del professional de referència, el diagnòstic inicial, les hores de servei, les taques a realitzar i altres aspectes rellevants per a la prestació del servei. Cal garantir l'actualització de la base de dades.

Les dades de cada cas que s'han de introduir en l'aplicatiu Hèstia cal que es mantinguin actualitzades per part de el/la Coordinador/a tècnic/a municipal.

- **Seguiment administratiu dels serveis**

#### **Baixa temporal i baixa definitiva**

La baixa temporal es produeix quan una persona usuària del SALL s'absenta del seu domicili per un període de temps limitat i es preveu el seu retorn en un màxim de tres mesos. La baixa temporal pot ser programada o no. Les baixes temporals no programades es deuen, generalment, a situacions d'ingrés hospitalari o d'ingrés en un altre recurs assistencial. Les baixes programades poden tenir motius diversos.

En les baixes temporals no programades, causades per ingrés hospitalari i/o en centres sociosanitaris que es preveuen de curta durada i, per tal de garantir el retorn del servei amb els mateixos paràmetres, s'aplicarà el següent criteri: En el cas de servei d'Atenció a la Persona (TF), es reservarà l'horari en l'agenda del personal d'atenció directa per un període de 3 dies de servei, per un període màxim de tres setmanes, en el cas de servei d'Atenció a Llar (d'Auxiliar de la Llar), es reservarà l'horari per un període de 3 dies de servei, per un període màxim de 1 mes.

En el cas de tenir el procediment obert de llista d'espera, es prioritzarà l'inici del servei a les persones usuàries que han estat de baixa temporal per ingrés hospitalari i/o en Centres Sociosanitaris.

Aquesta bossa d'hores no treballades efectivament podrà ser utilitzada en serveis urgents o imprevistos, sempre que el professional seleccionat per realitzar el servei disposi d'hores i no calguin noves contractacions i/o ampliacions de jornades. Aquests serveis es realitzaran, prioritàriament, pels/per les treballadors/es de plantilla.

La baixa definitiva, que pot ser programada o no programada, es produeix quan una persona usuària del SALL deixa de necessitar el servei; les causes són:

- a) Canvi de domicili
- b) Decisió de la persona usuària
- c) Decisió professional
- d) Mort de la persona beneficiària
- e) Baixa temporal superior a 3 mesos.

Procediment per les baixes no programades.- Es defineix la baixa no programada com aquella en la que la persona, o algú en el seu nom, no comuniquen l'absència en el domicili amb una antelació de 24 hores i aquest fet provoca que el personal d'atenció directa es presenti en el domicili. En situació de baixa no programada el gestor practicarà una liquidació econòmica pel servei no realitzat i determinarà la baixa temporal fins que es pugui saber la raó de l'absència de la persona i, si s'escau, determinar la baixa definitiva.

Procediment per les baixes programades.- Es defineix la baixa programada quan la persona usuària, o algú en el seu nom, comunica l'absència amb suficient antelació (més de 24 hores). En situació de baixa programada el gestor no practicarà cap liquidació de les hores de servei previstes i tramitarà la baixa temporal, en el seu cas, o comunicarà al professional de referència perquè aquest procedeixi a la seva formalització.

Reinici del servei després d'una baixa temporal.- El gestor procurarà mantenir, sempre que sigui possible, totes les característiques que el servei tenia abans de la baixa (personal d'atenció directa, horari...). Si el període de baixa temporal és perllonga més enllà dels 3 mesos i, per tant, ha esdevingut definitiva, o la situació de la persona ha canviat substancialment, la Coordinació tècnica demanarà al professional de referència un nou diagnòstic i una revisió de la proposta de servei (tasques, horari...).

Les baixes temporals o definitives poden ser detectades pels gestors del servei o pels professionals de referència dels serveis socials bàsics. Quan la baixa, temporal o definitiva, és detectada pel gestor del servei, ha d'informar immediatament al professional de referència, mitjançant els sistemes i protocols establerts, amb la finalitat de formalitzar la baixa. De manera ordinària aquesta comunicació ha de produir-se, com a màxim, al següent dia hàbil del moment en que s'ha detectat.

Quan la baixa és detectada pels professionals de referència dels serveis socials municipals, o quan rep la comunicació de la Fundació, es procedirà a contactar amb la persona usuària o, en el seu defecte, amb els seus familiars, i formalitzarà la baixa amb els gestors del servei mitjançant el procediment establert.

Es considerarà una persona usuària està en actiu fins que no s'hagi notificat la baixa del servei a la Fundació, amb els conseqüents efectes econòmics sobre la facturació.

### **Modificacions del servei**

Les modificacions d'un servei ja iniciat consistents en un canvi d'horari o de dia de prestació que no impliquin canvis en el còmput total del servei concedit (hores mensuals a realitzar) es faran mitjançant el procediment establert i les ha d'autoritzar el professional de referència de la persona i/o família usuària del SALL.

En situacions sobrevingudes a les qual cal donar una resposta ràpida, les coordinadores tècniques podran organitzar el servei i posteriorment informar al referent del cas. El coordinador de gestió és el perfil encarregat d'introduir les modificacions autoritzades a l'aplicació informàtica.

Les modificacions de servei que alterin el còmput total del servei concedit (hores mensuals) de serveis o qualsevol altre canvi que suposi una alteració del pressupost assignat inicialment requeriran, a més, l'autorització de la coordinadora municipal de serveis d'atenció domiciliària.

### **Coordinacions i comunicacions**

Coordinació entre el professional de referència de la persona usuària i els professionals del servei gestor.-

#### .-Serveis d'atenció a persones grans, en situació de dependència o assimilats.-

S'estableix una reunió de seguiment individualitzat cada vegada que la situació ho requereixi. En la reunió participaran el professional de referència de la persona usuària, el/la Coordinador/a Tècnic/a de la FS21 i, si s'escau, el personal d'atenció directa. L'informació traspasada quedarà recollida al programa informàtic (Hestia) i serà registrada pel professional de referència. En qualsevol cas hi haurà una reunió anual, com a mínim, de valoració de tots els casos que estiguin actius.

#### .- Serveis d'atenció socioeducativa i atenció familiar.-

La periodicitat de la coordinació s'estableix en funció del pla de treball fixat pel professional de referència, el temps entre coordinacions no podrà superar el període de dos mesos, amb una dedicació màxima d'una hora per cas. En la reunió participaran el professional de referència i el personal d'atenció directa. La informació traspasada quedarà registrada al programa informàtic Hestia. Si la professional referent del cas valora un canvi en les tasques a realitzar, els objectius a treballar o qualsevol altre aspecte relatiu al plantejament inicial del cas, l'haurà de comunicar per escrit a la Coordinadora tècnica municipal per tal de què la FS21 estigui al corrent de la situació del cas i en una situació d'absència de la Treballadora Familiar, la substituïda pugui atendre el servei amb coneixement

actualitzat de la situació i els seus encàrrecs. La T. Familiar aportarà mensualment a la Coordinadora tècnica municipal el registre signat de les coordinacions realitzades.

### **Seguiment de l'encàrrec: Comissió de Direcció Tècnica i Comissió de Coordinació**

S'estableix una **Comissió de Direcció Tècnica** en la que participen el/la Cap del Departament d'Atenció a les Persones amb situació de Dependència i Adults Vulnerables, que serà la persona responsable de l'encàrrec, i la direcció del servei de la FS21. Aquesta Comissió es reunirà, com a mínim, trimestralment

Les funcions d'aquesta comissió de direcció són:

- Revisar el nivell d'acompliment de resposta a les demandes formulades i, en general, de les condicions de prestació del servei en el marc d'aquest encàrrec.
- Realitzar el seguiment del funcionament ordinari del servei i de la tipologia i qualitat de resolució de les incidències.
- Rebre els informes de seguiment de prestació dels serveis recollits al quadre de comandament.
- Donar compte dels contractes realitzats o restringits.
- Fer el seguiment del Pla de Formació anual.
- Realitzar el control i seguiment de la facturació mensual.
- Fer el seguiment dels impagats, resoldre les al·legacions presentades en les reclamacions i aprovar la compensació dels impagats després del procés de reclamació.

S'estableix una **Comissió de Coordinació** en la que participen, la coordinació tècnica de la FS21 i la/el responsable tècnic/a municipal. Aquesta Comissió es reunirà com a mínim un cop al mes.

Les funcions assignades a aquesta comissió són:

- Realitzar l'anàlisi comparativa de les dades d'activitat a cada una de les zones.
- Dur a terme l'anàlisi de les incidències, identificant les recurrències i les situacions generalitzades per zones, i definir les mesures per a la seva resolució.
- Identificar les àrees de millora.
- Proposar accions correctores per a cada zona.
- Vetllar perquè els casos siguin assignats a les treballadores de manera que els desplaçaments es redueixin considerablement.

El/la responsable de l'encàrrec, el/la Cap del departament d'atenció a les persones en situació de dependència i adults vulnerables haurà de revisar, amb caràcter anual, el compliment dels següents requisits:

- que el 80% de les activitats del mitjà propi s'insereixin en el marc de les encomanes que li han estat atribuïdes. El compliment d'aquest requisit haurà de quedar reflectit en la Memòria que haurà d'integrar els comptes anuals de l'ens destinatari de l'encàrrec.

- la idoneïtat i eficàcia de l'encàrrec, amb l'emissió d'un certificat o informe justificatiu al respecte.
- que l'execució de la totalitat de l'encàrrec s'efectua amb mitjans materials i personals propis.
- que en cas que la Fundació vulgui subcontractar part de la prestació/objecte d'encàrrec, dins els límits fixats legalment, caldrà que, prèviament, ho comuniqui a l'Ajuntament per a la seva autorització.

Així mateix, la FS21 remetrà, dins el següent primer trimestre de cada any, els comptes anuals per tal de subjectar la seva activitat al control financer de l'Ajuntament.

Una vegada rebuda la documentació tècnica, econòmica i jurídica justificativa per part de la FS21 el/la responsable de l'encàrrec, en la mesura en què ho consideri precís, donarà trasllat de la documentació al jurista o a l'economista corresponent per tal de què aquests validin la documentació exclusivament dintre del seu àmbit competencial.

#### Gestió de llistes d'espera

En cas de llista d'espera serà la persona que designi l'Ajuntament qui, amb el suport tècnic que calgui, gestionarà la llista d'espera d'acord amb els criteris que el propi Ajuntament hagi establert.

#### **Gestió incidències i circuit de queixes i suggeriments**

Durant la prestació d'un servei es poden produir diferents tipus d'incidències:

- Relatives a la gestió de personal del servei gestor: absències laborals inesperades, baixes per malaltia, manca de puntualitat reiterada, etc. Aquest tipus d'incidències han de ser resoltes per la FS21 de manera immediata. Cal comunicar-les als professionals referents quan la situació ho requereixi. S'han d'enregistrar diàriament tal com es recull a l'apartat "Seguiment dels serveis".
- Relatives al pla de treball establert per el professional de referència: canvi d'horaris o de dies d'atenció sense la notificació/conformitat del professional de referència, canvi de personal d'atenció directa sense notificació prèvia, etc. Aquesta incidència es resoldrà d'acord amb el procediment establert i, si s'escau, pot donar lloc a un expedient sancionador i la corresponent penalització. S'han d'enregistrar diàriament tal com es recull a l'apartat "Seguiment dels serveis".
- Relatives a la prestació del servei: persones que quedin desateses, tractament vexatori a la persona usuària, manca de realització de les visites de seguiment trimestral, etc. Aquestes incidències es resoldran d'acord amb el procediment establert i, si escau, pot donar lloc a un expedient sancionador i la corresponent penalització. S'han d'enregistrar diàriament tal com es recull a l'apartat "Seguiment dels serveis".
- Relatives a l'execució de l'encàrrec: no compliment del termini d'atenció a les demandes, a les urgències, etc. Aquestes incidències es resoldran d'acord amb el procediment establert i, si escau, pot donar lloc a un expedient sancionador i la corresponent penalització. S'han d'enregistrar diàriament tal com es recull a l'apartat "Seguiment dels serveis".

Procediment de comunicació d'incidències:

- Si la detecció ha estat feta pel personal municipal caldrà documentar la incidència detectada mitjançant un correu electrònic de forma immediata i traslladar-la al/ a

la coordinador/a del programa d'atenció domiciliària municipal i a la Cap del Departament. La coordinadora municipal estudiarà la incidència i donarà trasllat a la FS21 tal que en 24 hores es doni una resposta per escrit de la incidència i el tractament realitzat.

- Si la detecció ha estat feta pel personal de la FS21 caldrà documentar la incidència detectada, mitjançant el protocol establert i, de forma immediata, en cas de incidència greu, traslladar-la a la Direcció del Servei, al/a la Coordinador/a Municipal, al /a la Cap de Departament i impulsar les mesures correctores adequades. La proposta de resolució s'haurà d'impulsar en un termini de 24 hores des de la recepció de la incidència.
- Totes les incidències quedaran registrades diàriament, una vegada finalitzada la jornada laboral, en un document al qual haurà d'accedir el/la Coordinador/a tècnic/a municipal. Aquest document haurà de recollir com a mínim la resposta donada i el termini de resolució.
- En cas que la incidència constitueixi una de les infraccions contemplades en l'encàrrec, el/la Coordinador/a del Programa d'Atenció Domiciliària municipal elaborarà un informe que traslladarà a la Cap de Departament, amb la proposta de mesures correctores i sancionadores, si s'escau.

Les queixes de les persones usuàries, o els seus familiars i altres persones afectades, es gestionen seguint el procediment "Detecció feta per personal municipal".

### **Sistemes de garantia i control de qualitat del servei**

- Estudi de satisfacció de les persones usuàries

El servei ha de ser valorat per les persones a qui va adreçat, és a dir, les persones usuàries i les seves famílies; per tal de disposar d'informació suficient s'estableix la realització d'un estudi de satisfacció amb les característiques següents:

- Bianualment es farà un estudi general de satisfacció, L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet encarregarà a una empresa especialitzada un estudi amb els continguts adients als objectius establerts. Es mesurarà el grau de satisfacció del servei tant de les persones beneficiàries com de les que han causat baixa durant el període de temps determinat. Aquest estudi serà finançat per la FS21.
- Els resultats de l'estudi es presentaran tant a l'Ajuntament com a la FS21 junt amb la identificació de les àrees de millora i la proposta de mesures per a la seva implementació.

### **Pla de formació i Coordinacions internes de la FS21**

La Fundació S21 ha de garantir la formació continuada del seu personal per tal de dotar-lo dels coneixements necessaris per a una bona practica professional.

Totes les Treballadores Familiars , amb contracte de 30 o més hores, tindran una hora setmanal reservada al seu calendari de treball per atendre la formació i/o coordinació. El personal amb menys hores de contractació tindrà una hora quinzenal. En el cas de les Auxiliars de la Llar totes, independentment de la seva jornada disposaran d'una hora quinzenalment.

Les treballadores familiars que portin treballant com a mínim un any i amb un contracte de 30 o més hores setmanals hauran d'acreditar anualment 20 hores lectives de formació. Aquestes hores es realitzaran durant el temps reservat al seu calendari. Quan el contracte sigui de menor intensitat d'hores, la formació serà proporcional a la jornada laboral que cada treballador/a tingui.

Les Auxiliars de la llar que portin treballant com a mínim un any i amb un contracte de 30 o més hores setmanals hauran d'acreditar anualment 14 hores lectives de formació. Aquestes hores es realitzaran durant el temps reservat al seu calendari. Quan el contracte sigui de menor intensitat d'hores, la formació serà proporcional a la jornada laboral que cada treballador/a tingui.

El Pla de formació anual haurà de ser aprovat per l'Ajuntament i haurà d'adequar-se a les necessitats de formació detectades per les dues parts. El pla de formació s' haurà de presentar a l'inici de cada anualitat. Al finalitzar la FS21 presentarà el llistat d' assistents amb la formació realitzada i les hores emprades.

Pel primer any de l'encomana caldrà considerar pel personal d'atenció directa ( auxiliar geriàtric, treballador/es familiars i tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària) oferir formació sobre les noves tecnologies de la informació i la comunicació (NTIC).

Els/les Treballadors/res Familiars amb cassos d'alt risc social, hauran dedicar una hora al mes per despatxar amb les tècniques referents.

Les hores de coordinació no han de restar, salvo que estigui així autoritzat, de les hores de servei compromeses amb l'usuari.

### **Infraestructura física**

Mentre la FS21 no hagi adequat una oficina a la ciutat, tal com es recull a Clàusula Cinquena apartat g) del present document , l'equip tècnic de la FS21 s'ubicarà a l'equipament municipal ubicat al Pg. Llorenç Serra, 50 (La Ciba). Disposarà dels espais de treball necessaris per a desenvolupar la tasca de gestió, espai de reunions per al personal d'atenció directa, les connexions necessàries pels ordinadors , línies/extensions fixes de telèfon i consergeria en l'horari contractat per l'Ajuntament. No es facilitarà material d'oficina, ús de material informàtic com ordinadors, impressores, etc.

### **Tecnologies de gestió, sistemes de comunicació i coordinació telemàtica.**

La FS21 ha d'aportar i facilitar el programari informàtic adequat per a la gestió del servei; aquest ha de permetre l'accés les 24 hores del dia al personal municipal designat sense cap mena de limitació i ha de poder satisfer les demandes de informació que l'Ajuntament tingui necessitat d'atendre. En cas de canvis en el programari, s'ha de preveure la formació adient a càrrec de l'ens gestor.

Pel que fa a les comunicacions formals entre l'Ajuntament i la FS21 es faran servir prioritàriament els sistemes telemàtics, tot utilitzant els formularis establerts. Tanmateix, totes les gestions que puguin afectar el compliment de l'encàrrec, especialment a efectes de procediment sancionador, es faran en paper i seguint el procediment administratiu adient.

Pel que fa a les comunicacions habituals, la FS21 posarà a disposició de l'Ajuntament els següents mitjans:

- Telèfon mòbil d'urgències 24 hores. La FS21 ha de disposar d'una persona de guàrdia que pugui activar els serveis necessaris, per donar resposta a una possible situació d'urgència.
- Tot el personal haurà de disposar de telèfon mòbil per a la seva localització en cas de necessitat. Durant els dos anys de vigència de l'actual conveni, el gestor dotarà al personal d'atenció directa (excepte A. Llar) amb smartphones que permetin consultar la informació que necessiten les treballadores per el desenvolupament de la seva tasca diària, (planificació/calendari setmanal de l'activitat laboral, missatges, tasques a realitzar en els cassos assignats, campanyes informatives de prevenció, etc.) El cost afegit que representi l'accés a les dades per les professionals s'autoritzarà quan sigui efectiva la despesa.

### **DOTZÈNA.- RESPONSABILITAT**

La FS21 assumirà la total responsabilitat, amb la completa indemnitat municipal, dels danys i perjudicis que s'ocasionin amb motiu dels treballs realitzats objecte del conveni.

### **TRETZÈNA.- INDEMNITZACIÓ PER DANYS I PERJUDICIS.**

Serà obligació de la FS21, indemnitzar de tots els danys i perjudicis que causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució de l'encàrrec.

La FS21 no es farà càrrec d'aquells elements o objectes que per la seva antiguitat o deteriorament en el moment d'entrada en vigor del present encàrrec s'espatllin com a conseqüència de l'ús habitual que els hi corresponen.

### **CATORZÈNA.- CESSIÓ I SUBCONTRACTACIÓ**

El present encàrrec s'atorga a la FS21 atesa la seva condició de mitjà propi, per la qual cosa no podrà ser cedit, ni podran cedir-se els drets i obligacions derivats d'aquest o dels convenis que s'estableixin per el seu desenvolupament, com tampoc podran subcontractar-se les activitats que el comprenen sense el consentiment de l'altra part.

No s'entendrà cessió ni subcontractació quan aquestes operin mitjançant entitats del grup **CONSORCI DE SALUT I ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA**, quedant la FS 21 expressament facultada per a encomanar a les entitats del grup CSC, que reuneix la condició de mitjà propi del CSC o de la FS21 i dels seus associats la realització de les tasques necessàries per a l'execució de l'encàrrec, àdhuc, per signar en desplegament del present els annexos específics que s'escaiguin, en exercici de la facultat d'autoorganització del mateix, sense que en cap cas es pugui superar el límit del 50% establert a l'art. 32.7 de la Llei 9/2017.

1. En el present conveni no es contempla la subcontractació.
2. No s'entén que existeix cessió ni subcontractació quan la FS21 operi mitjançant entitats del grup CSC quedant la FS21 expressament facultada per encomanar a les entitats del seu grup la realització de les tasques necessàries per a l'execució de

l'encàrrec i de les especificitats que aquest annex regula, sense que en cap cas es puguin superar el límit del 50% establert a l'art.32.7 de la Llei 9/2017.

3. La FS21 contractarà el personal necessari per atendre les seves obligacions, el qual ha de reunir els requisits de titulació i/o capacitació professional exigida en aquest document, i/o per les normes vigents, per prestar cadascun del tipus de serveis o tasques i que FS21 ha d'acreditar davant l'Ajuntament. FS21 es compromet a disposar del personal necessari per garantir la cobertura dels serveis que s'aprovin per l'Ajuntament així com garantir la disponibilitat de personal suficient en les franges horàries de major necessitat.
4. L'esmentat personal dependrà exclusivament de FS21, per la qual cosa té tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de treballador/a i ha de complir les normes i condicions establertes en matèria laboral, de Seguretat Social i de Prevenció de Riscos laborals referides al propi personal, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva, especialment les condicions salarials bàsiques establertes en el conveni col·lectiu de treball dels treballadors i treballadores d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya.
5. La FS21 facilitarà, en el moment d'iniciar la gestió dels serveis objecte d'aquest encàrrec, la relació del personal que els realitzarà, junt amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contracte, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, retribucions i titulació o capacitació professional exigida per prestar els serveis), així com el seu moviment d'altres i baixes successives. Les baixes s'hauran de comunicar tot especificant-ne el motiu.
6. Les baixes, permisos i absències del personal per qualsevol motiu o circumstància, i les vacances anuals, han de cobrir-se amb personal propi o suplent, a càrrec en tot cas de la FS21, sense que representi en cap moment interrupció o perjudici del servei.
7. En cas de vaga, la FS21 es compromet a adoptar les mesures necessàries per garantir en tot moment la correcta prestació de servei, d'acord amb les disposicions que s'adoptin en cada moment (serveis mínims).
8. La jornada laboral del personal adscrit al servei ha de dedicar-se amb caràcter absolut a la prestació del servei.
9. La FS21, equiparant-se a la condició d'empresari, és l'únic responsable, davant del personal adscrit al servei objecte de l'encàrrec, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, i altres normes col·lectives d'aplicació.
10. És obligació de la FS21 uniformar i acreditar, pel seu compte, a tot el personal al seu servei. Les targetes d'identificació han de portar el distintiu de FS21 i l'escut de l'Ajuntament.
11. FS21 ha de garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del servei, sens perjudici del que s'estableix en el següent paràgraf.
12. Els danys que el personal pogués ocasionar en el mobiliari o instal·lacions municipals o en el domicili de les persones usuàries, ja siguin per negligència, culpa o mala fe, seran de la seva responsabilitat i procedirà la corresponent indemnització per part de la FS21.
13. L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de la FS21 de les obligacions fiscals i socials. La FS21 presentarà semestralment els documents TC1 i TC2 de la Seguretat Social.
14. Sempre que l'Ajuntament ho sol·liciti la FS21 haurà d'autoritzar l'assistència en horari laboral de tots els seus treballadors per prestar declaració en el Jutjat .

## **QUINZÈNA.- CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES**

Les parts mantindran la màxima confidencialitat respecte de les dades de les quals tinguin coneixement en virtut de l'execució del present conveni, ja siguin aquestes referides a l'altra part o a les persones que rebin els serveis objecte d'encàrrec.

Així mateix, les parts es comprometen a no recollir ni tractar més dades personal que les autoritzades per a cada supòsit a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal. I també es comprometen a dur a terme el tractament de les esmentades dades de conformitat amb les prescripcions de la llei orgànica i de les normes de desenvolupament d'aquesta.

## **SETZÈNA.- FORMES D'EXTINCIÓ**

La present encomana s'extingirà:

- a) Per venciment de la seva data de vigència establerta al pacte quart .
- b) Per mutu acord entre les parts.
- c) L' incompliment de qualsevol de les parts.
- d) Per mal funcionament del servei o per lesió als interessos del les persones usuàries del mateix.
- e) Les causes generals establertes legalment.
- f) La demora continuada i sistemàtica en l'inici de les prestacions.
- g) L' incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i altres normes laborals.
- h) L'incompliment continuat de les obligacions previstes a l'encàrrec i a l'annex.
- i) Per finalització del contracte programa 2016-2019 entre el Departament de Treball, Afers socials i Famílies i l'Ajuntament.

En el cas que l'encomana s'extingeixi per la causa de l'apartat c), la part que no sigui causant de d'incompliment té dret a una indemnització pels perjudicis causats. De la mateixa manera, quan l'encomana s'extingeixi per la causa de l'apartat d), l'Ajuntament de Santa Coloma podrà reclamar indemnització a la FS21, sempre que la pertorbació del servei o lesió al les persones usuàries, en el primer cas, o la resolució del conveni, en el segon, no fos originada per causa fortuïta o força major.

La finalització de l'encomana determinarà la seva liquidació.

## **DISSETÈNA.- Infraccions:**

Les infraccions es cataloguen en tres graus: lleus, greus i molt greus.

Les infraccions poden ser comeses pel personal d'atenció directa o tenir relació amb l'execució general del conveni (per part del personal de gestió i direcció).

- **Faltes lleus**

Tindrà consideració de falta lleu qualsevol incompliment de les obligacions establertes en aquest annex que no causi un detriment important al servei i que no sigui considerat com greu o molt greu.

Són faltes lleus per part del personal d'atenció directa:

- La falta de puntualitat no justificada ni comunicada en la prestació d'un servei (inferior a la mitja hora respecte a l'horari previst).

Són faltes lleus en l'execució de l'encomana:

- La no comunicació prèvia d'un canvi de personal d'atenció directa per a la realització d'un servei a les persones responsables municipals del Servei .
- La no comunicació prèvia d'una alta de personal d'atenció directa en la FS21 a les persones responsables municipals del Servei.
- La no comunicació prèvia de canvis en la programació del servei (horaris, dies) a les persones responsables municipals del Servei.

- **Faltes greus.**

Són faltes greus per part del personal d'atenció directa:

- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneixin com a causa de les activitats que es realitzin en la prestació del servei (Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre) que no constitueixi infracció molt greu.
- El tracte vexatori a la persona usuària exceptuant que aquest tractament reuneixi les característiques per a classificar-lo com a molt greu.

Són faltes greus en l'execució de l'encomana:

- La interrupció no justificada del servei per un termini superior a 24 hores i inferior a 48 hores.
- La negligència o compliment defectuós inexcusable de les obligacions contingudes en el conveni
- No donar una resposta per part de la persona responsable de la FS21 a una petició d'informació o de servei de les persones responsables municipals del Servei en un termini inferior a 4 hores, en dies feiners i en horari diürn.
- Incloure en la facturació hores no realitzades.

Són faltes greus imputables tant a personal d'atenció directa com a l'execució de l'encomana:

- La realització d'un servei incomplet o diferent al planificat (inclou la no realització de les tasques i funcions previstes i la no realització de les hores previstes).
- La reincidència de dos o més incidències lleus en un mateix servei.
- L'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb la persona usuària i l'Ajuntament
- La comissió de nou (9) faltes lleus en el transcurs de sis (6) mesos de prestació de serveis.

- **Faltes molt greus**

Tindran consideració de faltes molt greus aquells incompliments que ocasionin una pertorbació important del servei.

Són faltes molt greus imputables al personal d'atenció directa:

- La no realització del servei sense justificació i sense un preavís amb un temps mínim de 4 hores.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- L'acompanyament d'un familiar, d'un amic o d'una persona amb qualsevol altre tipus de relació amb el treballador/a familiar al domicili de la persona usuària..
- La vulneració del deure de guardar el secret professional, així com el secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a causa de les activitats que es realitzin en la prestació del servei (Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre) que constitueixin infracció molt greu segons aquella llei.
- Les ofenses verbals o físiques o el tracte vexatori greu la persona usuària o aquelles amb qui convisqui.

Són faltes molt greus imputables a l'execució de l'encàrrec:

- La interrupció no justificada del servei per un termini superior a 48 hores i inferior a 72 hores.
- Incomplir les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de fiscalització i de control que li són pròpies.
- El cobrament a les persones usuàries de tarifes superiors a les que corresponguin d'acord amb el que estableixi el seu contracte assistencial, així com acceptar de les persones usuàries premis, recompenses, propines o altres tipus de compensacions econòmiques no previstes en aquest encàrrec.
- L'existència d'errors repetits en les liquidacions.
- L'incompliment per part de la FS21 de les seves obligacions derivades de la normativa aplicable en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.

Són faltes molt greus imputables indistintament al personal d'atenció directa o a l'execució de l'encàrrec:

- La falsedat o falsificació de dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- La reincidència de dos o més faltes greus en un mateix servei.
- La comissió de nou (9) faltes greus en el transcurs de sis (6) mesos de prestació de serveis.

- **Sancions:**

- La comissió d'una falta lleu donarà lloc, previ expedient instruït a l'efecte, amb audiència de la FS21, a l'advertiment d'aquesta entitat, que constarà a l'expedient.

- La comissió d'una falta greu donarà lloc, previ expedient instruït a l'efecte, amb audiència de la FS21, a la imposició d'una sanció pecuniària fins el 2% del preu anual de l'encomana.
- La comissió d'una falta molt greu donarà lloc, previ expedient instruït a l'efecte, amb audiència de la FS21, a la imposició d'una sanció pecuniària entre el 5% i el 10% del preu anual de l'encàrrec a la resolució del mateix i proposta d'inhabilitació a l'autoritat competent, en el seu cas.

#### • Penalitzacions

1. La FS21, haurà de rescabalar a l'Ajuntament els danys i indemnitzar-lo dels perjudicis derivats de dol o negligència en el compliment de les obligacions resultants de l'encomana. En aquests supòsits la indemnització serà determinada per l'Ajuntament en funció dels perjudicis causats, prèvia audiència de la FS21, i sense perjudici de l'acció penal que en el seu cas procedeixi.
2. Així mateix, la FS21 serà la única responsable davant de les persones usuàries per danys i perjudicis derivats, directa o indirectament, de la gestió i funcionament del serveis, quedant exclosa la responsabilitat de l'Ajuntament.
3. Amb independència d'aquesta indemnització, l'incompliment o defectuós compliment de les obligacions contractuals donarà lloc a la imposició de sancions.
4. En els supòsits d'incompliment de les obligacions assumides per la FS21, l'Ajuntament podrà compel·lir al compliment de l'encomana o acordar la seva resolució, amb els efectes següents:
  - Reintegrament a càrrec de la FS21 de la despesa que resulti de la nova adjudicació.
  - Retenció d'elements de la FS21 si es creu oportú.
5. Amb independència del rescabament per danys i perjudicis en cas d'incompliment o compliment defectuós que no produeixi resolució de l'encomana, l'Ajuntament podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al perjudici, perillositat i/o reiteració:
  - Intervenció temporal de l'encomana per part de l'Administració, amb substitució del gestor/a durant el temps necessari, davant l' incompliment greu a ell/a imputable.
  - Multes fins a un 10% del preu anual de l'encàrrec.

En els casos d'imposició de sancions i resolució de l'encomana pel seu incompliment, es donarà audiència a la FS21 perquè pugui formular al·legacions a l'òrgan de contractació.

#### **DIVUITÈNA.- RÈGIM JURÍDIC**

El present document regula l'encàrrec a un mitjà propi personificat i es regirà:

- Per l'Estatut d'Autonomia de Catalunya
- Per la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya.
- Per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local i la Llei 27/2013, de 27 de desembre, de Sostenibilitat i Reforma de l'Administració Local.
- Pel Decret Legislatiu 2/2003, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya

- Pel Decret legislatiu 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals (arts. 303 i ss.)
- Per la Llei 40/2015 d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del sector Públic.
- Per la llei 9/2017, de 8 de novembre de contractes del sector públic

Pels principis de col·laboració, cooperació i lleialtat institucional entre ens públics, d'acord amb l'art. 103 de la Constitució Espanyola i la doctrina constitucional dictada en el seu desenvolupament.

### DINOVÈNA.- INTERPRETACIÓ

Les controvèrsies que poguessin plantejar-se sobre la interpretació i execució d'aquest encàrrec, seran resoltes de mutu acord per les parts.

I en senyal de conformitat, signen el present acte en document administratiu de quadruplicat exemplar i únics efectes, el lloc i data assenyalats *ut supra*.

<p>Sra. Núria Parlon Gil, Alcaldessa de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET</p>	<p>Sr. Jose Augusto Garcia Navarro Apoderat de la Fundació S21 del CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA</p>
--	--

<p>Sr. Fco. Javier Ezquiaga i Terrazas, Secretari General de l'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET</p>	<p>Sr. Joaquim Monllau Bayerri Secretari del CONSORCI DE SALUT I ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA I DE LA FUNDACIÓ S21 del CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA.</p>
---	--