

PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ PER SELECCIONAR EL SOCI PRIVAT QUE HAURÀ DE SUBSCRIURE UN PERCENTATGE DEL CAPITAL SOCIAL DE L'EMPRESA D'ECONOMIA MITXA QUE GESTIONARÀ ELS SERVEIS DELEGATS SEGÜENTS: SERVEI DE MONITORS DELS SERVEIS EDUCATIUS I SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DEL MARESME

1.- OBJECTE

És el que ve definit en la clàusula 1era del Capítol 1 del Plec de condicions administratives i econòmiques.

2.- CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONS DEL SERVEI DE MONITORS DE SERVEIS EDUCATIUS

2.1. Característiques dels monitors/es del servei

2.1.1. Han de donar resposta a les necessitats d'acollida, d'assistència dels alumnes, garantir-ne la seguretat, l'alimentació i el desenvolupament d'una funció educativa integral dels infants en els serveis de transport, menjadors, SA6 i vetlladors escolars.

2.1.2. Han de tenir el perfil d'una persona major d'edat, que no es trobi afectada per alguna discapacitat física o mental que la inhabiliti per l'atenció de menors, i que conegui les funcions que dicti la normativa vigent, en especial, en el cas del servei del transport.

2.1.3. Han d'estar en possessió del títol de monitor de lleure infantil i juvenil de la Secretaria General de Joventut de la Generalitat de Catalunya o bé acreditar la formació especialitzada adient per a la correcta realització de l'activitat educativa. En cas de no estar en possessió de la formació esmentada, caldrà demostrar experiència mínima d'un any en el camp dels serveis educatius.

2.1.4. Han de respectar els horaris del servei, sent puntual tant en l'entrada com en la sortida, així com respectar tots els espais i materials que el centre escolar posi a la seva disposició.

2.1.5. Han de dur a terme el control i el seguiment de l'alumnat, a fi i efecte que el temps de monitoratge es desenvolupi dins d'un clima de normalitat absoluta.

2.1.6. Han d'actuar amb respecte davant els usuaris del servei, de llurs familiars o tutors i dels òrgans de direcció, equips docents i personal en general del centre escolar.

2.1.7. Han de mantenir la màxima coordinació i bona entesa amb els equips directius dels centres.

2.1.8. Han d'informar diàriament al centre escolar i al seu supervisor/coordinador de qualsevol incidència que esdevingui en el servei diari i respectar els canals de comunicació pactats entre l'empresa, el centre escolar i el Consell Comarcal del Maresme.

2.1.9. Han de sol·licitar a l'empresa el material necessari per al desenvolupament de les seves funcions en el servei.

2.1.10. Han d'actuar d'acord amb les directrius proporcionades per l'empresa, respecte a les mesures de seguretat dels centres.

2.1.11. Han d'educar els infants en els hàbits a nivell higiènic, alimentari, d'ordre i convivència, segons s'estableixi per cada cas.

1.2.12. Han d'ajudar a utilitzar i conservar correctament el material i els espais on es realitzin els serveis, segons s'hagi establert prèviament.

1.2.13. Han d'acompanyar i atendre, en tot moment, els alumnes i portar el control d'assistència de l'alumnat dels diferents serveis.

2.2. Funcions dels monitors/res per cada servei

2.2.1. Transport Escolar

1. El monitor/a del transport escolar té l'obligació de conèixer les seves funcions, que són les que determina la normativa que en aquesta matèria hagi aprovat l'administració competent. En tot cas, ha d'adoptar les mesures possibles per tal que el transport es desenvolupi en un clima de normalitat i seguretat.
2. Per la realització del servei diari, els monitors/es estan obligats a portar l'armilla refractant que marca la normativa de trànsit i han d'anar degudament acreditats amb el distintiu corresponent (amb el logo de l'empresa i el Consell Comarcal del Maresme) , a fi i efecte que els usuaris, familiars, inspectors, personal del centre escolar, cossos de seguretat, etc. els puguin identificar fàcilment.

Així mateix, els monitors/es han de complir els següents aspectes:

- Conèixer els mecanismes de seguretat dels vehicles.

- Ocupar una plaça prop de la porta de servei central o posterior del vehicle. Els monitors no podran anar mai en les primeres files o al costat del conductor de l'autobús.
 - Conèixer perfectament la ruta que els pertoqui efectuar.
 - Conèixer la normativa de funcionament del transport escolar que hagi aprovat el centre en concret.
 - Vetllar perquè el centre i el Consell Comarcal del Maresme li faci arribar el llistat actualitzat dels alumnes a transportar, així com les persones autoritzades per la recepció de cada alumne a les parades.
 - Portar el control diari dels alumnes transportats i, si s'escau, a través d'un sistema de control informatitzat en aquells centres on estigui implantat, i informar al centre docent i al supervisor/coordinador dels alumnes que no fan ús del servei de transport.
 - Procurar que cada usuari tingui un seient fix assignat a l'autocar per facilitar el control durant els trajectes.
 - Actuar amb respecte davant les persones usuàries del servei, de llurs familiars o tutors i davant dels òrgans de direcció del centre escolar.
3. El monitor/a ha d'adoptar totes les mesures possibles per tal que el transport es desenvolupi en un clima de normalitat i seguretat. Això vol dir que ha de vetllar perquè:
- L'alumnat pugi i baixi del vehicle de forma ordenada, sense donar empentes ni cridar.
 - Els usuaris estiguin asseguts correctament en el lloc que els hi pertoca, que no s'aixequin del seient ni es quedin al passadís fins que l'autocar estigui parat del tot.
 - Els usuaris respectin el seient, les cortines, els vidres, els martells trencavidres, els extintors i tot el que hi ha a l'autocar.
 - No es mengi ni es begui ni es fumi dins de l'autobús.
 - Es facilitin les operacions d'accés i abandonament del vehicle dels menors, donant una atenció especial a aquell alumnat amb dèficit de mobilitat i/o discapacitat.
 - Els usuaris entrin correctament al recinte de l'escola i quedin acompanyats pel personal responsable del centre.
 - La recepció dels usuaris a la sortida del centre escolar es faci de manera correcta i ordenada.
 - Els alumnes baixin a la parada que els hi correspon i assegurar-se que la persona adulta que els recull hi està autoritzada. En cas que l'usuari/a no sigui recollit/da, passat un temps d'espera prudencial, se'l posarà a disposició dels cossos i forces de seguretat, sens perjudici que donada la seva edat i

amb l'autorització expressa dels pares o tutors, no sigui necessari aquest requisit.

- Actuar en cas d'incident, segons marqui la normativa actual publicada i mantenir el contacte amb la direcció del centre i, si s'escau amb el supervisor/coordinador, per tal de resoldre els temes puntuals derivats del transport dels usuaris i per informar de les incidències esdevingudes al llarg del trajecte.
- Realitzar totes aquelles tasques que se li encomanin a fi d'assegurar la qualitat de la prestació del servei.
- Vetllar pel manteniment, neteja i cura de les cadiretes adaptadores de nadó, en el cas dels vehicles d'educació especial.
- Dur a terme la formació continuada, segons s'estableix en el present reglament, i complir amb les exigències necessàries pel bon desenvolupament del transport escolar.

4. En el transport escolar a centres d'educació especial, el monitor/a ha de comptar amb la qualificació laboral necessària per atendre l'alumnat amb necessitats educatives especials. A més, ha de vetllar en tot moment per la seguretat dels usuaris/àries i complir les següents mesures específiques, pel que fa als alumnes que van en cadira de rodes:

- Ancorar les cadires de rodes sobre les parts estructuralment rígides dels punts de retenció i per sota del centre de gravetat. S'evitarà així la deformació de la cadira i la caiguda de l'ocupant.
- Assegurar que el sistema de seguretat de l'ocupant s'apliqui perquè les forces, en cas d'impacte, es realitzin sobre les zones "dures" del cos. És a dir, el cinturó abdominal s'ha de cordar sobre l'espatlla i el pit i la zona d'unió d'aquestes parts ha de situar-se en un costat de l'ocupant i mai sobre l'estómac.
- Orientar les cadires de rodes cap endavant o cap endarrere respecte a la marxa del vehicle. Es proporcionarà, a més, un espai adequat entre cadires per evitar topades.
- Ancorar les cadires sobre punts fixos i estructuralment resistents a la carrosseria per evitar que el sistema de seguretat es realitzi en zones com portes, finestres o qualsevol altre element mòbil de la carrosseria.

2.2 2. Menjadors Escolars

Les funcions dels monitors del servei de menjador comprenen les tasques següents, no sent aquestes limitatives:

- Vetllar perquè tot l'alumnat usuari del servei en faci un bon ús. En el cas d'alumnes que no assisteixin al servei s'informarà al centre escolar amb la periodicitat que es pacti. El control d'assistència es farà a través d'un sistema informatitzat en aquells centres on estigui implantat.
- Vetllar pel bon funcionament del menjador organitzant, si s'escau, els torns que siguin necessaris per a la correcta prestació.
- Organitzar l'espai de menjador per grups d'edat, procurant que cada alumne tingui un lloc fix.
- Organitzar l'ús dels diferents espais cedits pel centre i utilitzats per les diferents activitats del menjador.
- En cas que s'acullin a aquest servei altres centres i l'organització del servei ho requereixi, encarregar-se de la vigilància dels alumnes que s'hagin de traslladar d'un centre a un altre per gaudir del servei de menjador.
- Abans de l'inici del curs escolar, conèixer el projecte educatiu i de lleure del servei, que ha d'elaborar l'empresa de monitors, amb el vistiplau del centre escolar i del Consell Comarcal del Maresme. El projecte educatiu i de lleure perseguirà els objectius següents, en els tres àmbits d'actuació indicats:
 - Alimentari: els alumnes assoliran una sèrie d'hàbits relacionats amb l'alimentació i la nutrició.
 - Higienic i sanitari: els alumnes coneixeran i practicaran aquells hàbits higiènics i sanitaris relacionats amb el servei de menjador.
 - De relació social: l'espai de menjador servirà per treballar la relació del grup i la socialització, remarcant valors com el respecte, la solidaritat, etc.
- Posar en pràctica la programació d'activitats de lleure que s'hagi establert a l'inici de cada curs escolar. Aquesta programació no només ha de comptar amb activitats organitzades pels mateixos monitors: jocs de pati, ludoteca,... sinó que també s'han de preveure al llarg del curs alguns tallers que es portin a terme per professionals: tallers de teatre, de nadal, danses, etc., que tinguin com a objectiu promoure la vessant educativa del servei de menjador i el projecte pedagògic del centre.
- Fer el seguiment de l'evolució de cada nen/a pel que fa als àmbits que es treballen al menjador.

- Posseir la formació necessària que marca la legislació vigent i complir les normes d'higiene establertes, en cas de participar en l'elaboració i/o manipulació dels menús.
- Realitzar la neteja dels espais i del material quan els usuaris hagin tornat a la jornada lectiva de tarda, en el cas del menjadors servits amb el sistema de càtering. En cap cas s'admetrà que un professional encarregat de l'atenció directa a l'alumnat assumeixi tasques de neteja durant la franja horària de menjador.
- Passar llista dels usuaris que es quedaran al servei i avisar al càtering diàriament, en aquells centres en els que es pacti.

2.2.3. Acollida Sisena Hora

Les funcions del monitor/a en el servei d'Acollida Sisena Hora (SA6) són:

- Vetllar per disposar del llistat dels alumnes acollits al servei i realitzar el pertinent recompte. En aquest sentit, el monitor/a haurà d'assegurar-se que s'està donant servei només als alumnes que els hi correspon. En cas contrari, haurà d'informar-ne immediatament al centre escolar i al seu supervisor/coordinador. El control d'assistència es farà a través d'un programa informàtic en aquells centres que estigui implantat.
- Tenir cura que l'alumnat usuari del servei quedi acompanyat o sigui recollit pel familiar o persona designada per aquest efecte. Caldrà acordar amb l'escola el procediment a seguir en cas de que l'alumne no sigui recollit.
- Per tal que el temps d'acollida sisena hora sigui un temps actiu, el monitor/a haurà de conèixer el projecte pedagògic que l'empresa hagi pactat amb el centre escolar i aplicar-lo en el seu treball diari.
- Trimestralment, haurà de realitzar les avaluacions dels alumnes del servei, que li haurà de facilitar al supervisor/coordinador corresponent.

2.2.4. Vetlladors Escolars

Les funcions del monitor/a en el servei de vetllador/a escolar són les següents:

- Assistir els alumnes amb necessitats educatives especials, prioritzant els que tenen dificultats motrius o presenten hiperactivitat (segons les indicacions definides per la direcció del centre docent).
- Ajudar en els desplaçaments a l'aula i pels espais del centre amb el seu mitjà de mobilitat (cadira de rodes, caminadors, bastons...), fent el seguiment del control postural i corregint-lo, si s'escau, per garantir al màxim la mobilitat dels alumnes i la seva participació en totes les activitats.

- Donar suport en els desplaçaments a l'exterior (sortides escolars, activitats complementàries i altres similars).
- Realitzar tasques de suport a l'equip docent durant els moments d'entrada i sortida del centre.
- Efectuar, amb el consentiment acreditat dels pares o tutors, tasques de primers auxilis quan sigui necessari.
- Preparar l'espai destinat a l'alumne dins i fora de l'aula.
- Promoure la participació activa dels infants en les diferents tasques derivades de la dinàmica escolar, tenint en compte les seves limitacions.
- Vetllar per la correcta higiene dels alumnes durant la jornada laboral del monitor (canvi de bolquers, higiene bucal, control i seguiment d'esfínters...) i segons s'hagi establert prèviament.
- Tenir cura i vetllar pel bon funcionament de les pròtesis dels alumnes.
- Avaluar i informar de l'evolució general dels alumnes, i en especial, en el desenvolupament de llur autonomia, mitjançant els informes d'avaluació i seguiment, que es lliuraran periòdicament al seu supervisor/coordinador.

2.3. Característiques dels supervisors/coordinadors de zona

- 2.3.1. El supervisor/coordinador és el professional depenent de l'empresa de monitoratge, que supervisa i coordina tots els aspectes que facin referència al desenvolupament del servei, alhora que tracta amb les diferents parts implicades. D'aquesta manera, és el professional referent de cada centre docent i de tots els serveis educatius que s'hi presten.
- 2.3.2. L'empresa de monitoratge assignarà a cada supervisor/coordinador el nombre de centres docents dels quals en serà el referent.

2.4. Funcions dels supervisors/coordinadors de zona

- 2.4.1. El supervisor/coordinador de zona és **l'enllaç entre l'empresa i el centre docent** on es presta el servei i, concretament, duu a terme les següents funcions:
- Solucionar, en el menor temps possible, qualsevol incident que dificulti el correcte desenvolupament del servei.
 - Transmetre informació que pugui ajudar a millorar el servei.
 - Tramitar els documents necessaris per fer els corresponents seguiments de gestió de cada servei (fulls de justificació, avaluacions...).
 - Inspeccionar, almenys un cop a la setmana, els centres dels quals és referent per comprovar el correcte funcionament dels diversos serveis i mantenir el contacte amb els equips directius dels centres.

2.4.2. És **l'enllaç entre l'empresa i el monitor/a** que presta el servei, i és una figura establerta per:

- Facilitar la comunicació entre les parts en temes relatius a la relació contractual.
- Supervisar el desenvolupament de les tasques pròpies del monitor/a en el servei.
- Resoldre qualsevol incident entre les parts.

2.4.3. És **l'enllaç entre l'empresa i el Consell Comarcal del Maresme** amb els següents objectius:

- Assistir a les reunions de coordinació convocades pel Consell Comarcal del Maresme per facilitar tota la informació necessària pel seguiment del servei.
- Complimentar els documents pertinents per al seguiment de cada servei.
- Informar al Consell Comarcal del Maresme de totes les incidències que afectin el normal funcionament dels serveis.

3.- PROCESSOS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1. Abans de l'inici del nou curs escolar

3.1.1. El Consell Comarcal del Maresme sol·licitarà als centres docents de la comarca on presta els serveis educatius, les dades necessàries a través del **dossier de sol·licitud de dades** (segons model acordat), per tal de preveure el volum de monitors necessaris per cada servei.

Un cop valorades les dades procedents dels centres docents, el Consell Comarcal del Maresme transmetrà a l'empresa de monitoratge els horaris per cada servei per centre docent, a més de les següents dades:

a.- N^o d' hores necessàries pel servei de vetllador/a escolar per centre docent.

b.- N^o de monitors pel servei de transport escolar en funció del n^o alumnes per centre docent (a raó d'1 monitor per cada autocar i, en cas d'educació especial, dos monitors per autocar).

c.- N^o de monitors necessaris per cada centre docent pel servei d'Acollida Sisena Hora- Sa6- (a raó d'1 monitor cada vintena d'alumnes d'infantil, fins a un màxim de 4 monitors).

d.- Nº de monitors necessaris per cada centre docent pel servei de menjador. Els centres han de comptar amb un número mínim de dues persones per atendre directament els usuaris del servei, independentment del nombre de comensals i de l'etapa educativa. El número de monitors augmentarà en funció de la ràtio següent: a raó d'1 monitor per cada 13 alumnes o fracció igual o superior a 10 per a educació infantil, 1 monitor per cada 23 alumnes o fracció igual o superior a 15 per a educació primària, i 1 monitor per cada 25 alumnes o fracció igual o superior a 15 per a educació secundària.

Es tindrà en compte també les característiques especials del seu alumnat, en el sentit que en cas que un centre tingui algun alumne que necessiti atenció personalitzada durant part o tota l'estona que duri el servei, l'empresa concessionària haurà de garantir la seva atenció individualitzada (prèvia presentació per part de la família del justificant emès per l'òrgan competent). En el cas que el servei s'ampliï a les escoles d'educació especial, s'estudiarà cada cas específic i s'establirà una ràtio entre 3 i 6 alumnes per monitor.

3.1.2. El Consell Comarcal del Maresme comunicarà a les escoles, a través d'una nota informativa en què constin les dades de contacte de l'empresa de monitoratge i del referent/coordinador del centre, tots els processos a seguir durant el curs escolar i els documents que han de servir per garantir el bon funcionament de cada servei i la seva temporalitat.

3.1.3. Pel que fa al material necessari pel servei:

- a) Equipament dels treballadors.
- b) Dotació de material de lleure necessari per l'òptima realització de la programació de les activitats. El material haurà d'adequar-se a les edats dels usuaris dels serveis.

3.2. Durant el curs escolar

3.2.1. Per cada centre docent, l'empresa de monitoratge ha de:

- Presentar un **full mensual de justificació per servei** (segons model acordat), on s'especificarà el nom del servei cobert, nom del monitor/s i número total d'hores treballades. Caldrà que aquest document tingui el vistiplau de la direcció del centre, a través de la seva signatura i segell.
- **Informe d'avaluació trimestral de l'alumne** (segons model acordat). En aquest informe hi constaran les avaluacions per cada alumne en relació al desenvolupament del servei utilitzat. L'empresa de monitoratge el traspasarà a la direcció del centre docent per a fer-lo arribar als pares o tutors.

En el cas del menjador, informar a les famílies de l'evolució de cada nen/a pel que fa als àmbits que s'hi treballen. La periodicitat de l'informe serà com a mínim trimestral quan afecti a comensals d'infantil, primària i secundària. En el cas de comensals d'etapa infantil, la periodicitat la pot dictar la comissió de menjador de cada centre escolar i, fins i tot, ser diària.

- **Fer la reposició i manteniment del material** malmès per l'ús durant el període d'exploració.

3.2.2. L'empresa de monitoratge transmetrà al Consell Comarcal del Maresme :

- **Informe de riscos** (segons model acordat). A l'inici de curs, l'informe serà de detecció dels riscos als espais on es realitzin els diferents serveis educatius, i l'informe de final de curs servirà per valorar si aquests han estat corregits.
- **Registre d'incidències** i no conformitats (segons model acordat), on quedarà reflectit qualsevol incident que afecti el desenvolupament satisfactori del serveis educatius i que requereixi la intervenció o coneixement del Consell Comarcal del Maresme.
- **Factura mensual pels serveis realitzats**, a la qual s'adjuntarà el full mensual de justificació degudament segellat per la direcció del centre. En cas de no incloure aquest document justificatiu, el Consell Comarcal no procedirà a liquidar la factura presentada.

3.2.3. El centre docent mantindrà informat al Consell Comarcal del Maresme a través de:

- **Full de notificació de canvis** (segons model acordat), on anotarà i transmetrà qualsevol variació en les necessitats manifestades a l'inici de curs: nombre d'hores i de nens inscrits al servei, entre d'altres. Caldrà notificar els canvis pel que fa al personal adscrit al centre, especialment si canvia el supervisor.

Un cop els serveis tècnics d'Educació del Consell Comarcal del Maresme validin aquestes dades, procediran a notificar els possibles canvis a l'empresa de monitoratge i als centres per aplicar-los, si s'escau.

3.3. Final de curs

3.3.1. El Consell Comarcal del Maresme trametrà a cada centre docent on es presten els serveis educatius:

- **Dues enquestes de satisfacció per curs** (segons model acordat), que farà arribar a la direcció del centre docent, a l'inici del segon trimestre i al final del tercer trimestre, per tal d'avaluar el nivell de satisfacció assolit per la prestació del servei durant el curs escolar. Un cop recollides i analitzades aquestes enquestes, els serveis tècnics d'Educació del Consell Comarcal del Maresme procediran a informar del resultat tant a l'empresa de monitoratge com a la direcció del centre docent, i si s'escau es prendran les mesures correctores adients per millorar el servei.

3.3.2. L'empresa de monitoratge ha de trametre al Consell Comarcal del Maresme

- **Una memòria del servei prestat durant el curs.** Aquest document recollirà les dades tractades durant el curs escolar, que serviran per avaluar el nivell de qualitat assolit i percebut del servei de monitoratge. Les dades es presentaran segregades per serveis i per centres, a part de l'avaluació global.

4.- Seguiment de la qualitat del servei de monitors.

4.1. Per complir l'objectiu general del Servei de Monitors "millorar la qualitat dels serveis educatius curs a curs", el Consell Comarcal del Maresme comptarà amb el suport d'una figura tècnica que en realitzarà el seguiment "in situ" tant als centres educatius de primària com de secundària, i que valorarà el compliment dels indicadors de qualitat següents:

- a.- Formació i reciclatge del personal
- b.- Ràtios adequades en funció del servei
- c.- Registre d'incidències
- d.- Programacions d'activitats
- e.- Avaluacions dels alumnes
- f.- Relació i comunicació amb la direcció del centre docent
- g.- Altres indicadors que es puguin incorporar

4.2. L'empresa de monitoratge ha de facilitar l'accés al centre d'aquest professional del Consell Comarcal del Maresme, com també proporcionar-hi la documentació i/o informació necessària.

4.3. Per tal de facilitar la seva identificació, tots els monitors durant la realització de cada un dels serveis educatius ja sigui a dins o fora del centre escolar, caldrà que portin un **distintiu amb el seu nom**, amb els logos de l'empresa de monitors i del Consell Comarcal del Maresme.

5.- FORMACIÓ

5.1. Com a garantia per a la millora de la qualitat dels serveis, l'empresa haurà d'acreditar que els monitors disposen de la formació adequada i suficient per al desenvolupament de les funcions educatives.

5.2. L'empresa ha de garantir i acreditar que un 25% dels seus monitors i durant cada curs escolar, hagi rebut la formació en competències professionals adequades per desenvolupar les seves funcions. Així mateix, haurà de prioritzar la formació d'aquells monitors que a l'inici de cada curs no hagin acreditat formació especialitzada.

5.3. El Consell Comarcal del Maresme podrà col·laborar, com a part interessada en la qualitat dels serveis educatius, en la formació d'aquests monitors a través de l'organització de cursos formatius.

6.- CARACTERÍSTIQUES I FUNCIONS DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

6.1. Definició

El **Servei d'atenció domiciliària (SAD)** és un servei que es presta per delegació de municipis del Maresme i que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

El servei inclou les següents prestacions:

- Ajuda domiciliària
- Neteja de la llar i neteja de fons
- Servei de Teleassistència
- Àpats a domicili
- Servei de bugaderia
- Ajuts tècnics

EL Consell Comarcal del Maresme prestarà, en una primera fase, el servei d'AJUDA DOMICILIÀRIA per aquells municipis que deleguin la seva gestió i prestació al Consell Comarcal del Maresme. Posteriorment i segons les delegacions efectuades pels ajuntaments de la comarca incorporarà altres serveis de l'atenció domiciliària.

6.2. Objectius

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

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

6.3. Usuaris

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. Els Ajuntaments que ens deleguin el servei establiran criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència i, secundàriament, en l'estat de salut i situació social i en la renda disponible i en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

6.4. Característiques del servei

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

El Consell Comarcal del Maresme, prestarà, segons delegació dels ajuntaments, el servei d'AJUT A DOMICILI, essent voluntat del Consell Comarcal del Maresme poder prestar, més endavant, la resta de serveis de SAD.

El Servei d'AJUT A DOMICILI, que s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a, compte les següents tasques:

6.4.1. Cura de la persona i cura de la llar

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

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, afaitar, aplicar cremes o tallar ungles (sempre que no es tracti de pacients diabètics).
- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físicomotrius.
- Neteja o ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar
- Ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones grans o persones en situació de dependència.
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitació d'activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.

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

El personal destinat a la prestació del Servei d'Ajut a domicili haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatría o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya.

L'horari del servei s'estableix de 08h fins a les 20h, de dilluns a dissabte per tal de garantir l'atenció a les persones usuàries del servei de cura de persona i de la llar. En circumstàncies especials el Consell Comarcal del Maresme valorarà la prestació del servei en festius i diumenges.

6.4.2. Neteja de la llar

Consta de dos tipus de servei:

- Manteniment:

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

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

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

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

- A fons:

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

6.4.3. Servei de les tecnologies de suport i cura

Són serveis de suport personal i social que permeten detectar situacions d'emergència, donant una resposta ràpida a aquestes situacions i garanteixen la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

Aquests serveis es presenten mitjançant el suport d'un equip de professionals i suport tecnològic segons cartera de serveis vigents.

- Servei de Telealarma:

Permet la connexió permanent entre la persona i una central d'alarmes, 24 hores els 365 dies de l'any per atendre qualsevol tipus d'emergència. Està indicat per a persones que es troben en una situació de risc social o de salut, possibilitant la continuïtat en el domicili habitual.

- Servei de Teleassistència:

A més d'incloure el servei de telealarma, consta d'un equip mòbil d'assistència en coneixements de serveis socials i sanitaris, que es desplacen al domicili de la persona per a donar resposta en cas de necessitat.

6.4.4. Àpats a domicili

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

- Un àpat per dinar estarà compost d'un primer plat, un segon plat i unes postres. S'hauran de garantir diferents tipus de dieta per a les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, baixa en grasses, etc.), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics o dietètics.
- L'entitat/s adjudicatària/es es farà càrrec dels estris necessaris per lliurar els àpats en condicions adequades de temperatura i higiene. Si els recipients o estris utilitzats per servei l'àpat són reutilitzables es recolliran quan es lliuri el següent servei.

La unitat de mesura d'aquest servei a efectes d'assignació i facturació, serà el preu menú/dia, el temps, activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.).

Les titulacions adequades a la realització d'aquest servei són les d'auxiliar de la llar i qualsevol altre equiparable.

6.4.5. Servei de bugaderia

- Servei consistent en el rentat de roba de l'usuari i de la llar.

L'entitat/s adjudicatària/es facilitarà a l'usuari les bosses per a la recollida de la roba. L'horari de recollida i lliurament estarà dins dels horaris generals del servei i es pactarà amb l'usuari. La roba es lliurarà plegada i planxada.

L'entitat/s adjudicatària/es haurà de preveure un sistema adequat d'identificació de la roba per tal de garantir que no es produeixen pèrdues.

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

6.4.6. Servei d'ajuts tècnics

És un servei que consisteix a proporcionar a les persones amb dependència tot un seguit d'aparells per desenvolupar al màxim la seva autonomia en les activitats bàsiques de la vida diària tot millorant la seva qualitat de vida.

7.- ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD)

7.1. Funcions del Serveis Socials Bàsics municipals

- Recepció de les demandes, diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Elaboració del pla de treball amb i l'assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Tramitació de la comanda a l'entitat prestadora del servei i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Coordinació amb el Consell Comarcal del Maresme pel seguiment de la prestació del servei.
- Haurà d'informar a la persona usuària del servei de les característiques del servei, de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.
- Informar a les persones beneficiàries del servei dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, queixa o incidència.
- Els desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta o, si correspon, a càrrec l'Ajuntament.

7.2. Funcions del Consell Comarcal del Maresme

- Control i seguiment del servei.
- Coordinació amb els Serveis Socials Bàsics dels municipis que han delegat el servei pel seguiment del servei.
- Control del seguiment de les incidències.
- Control de la despesa.
- Elaboració de la memòria anual del servei.
- Establiment dels mecanismes de qualitat del servei de SAD.

7.3. Funcions de l'empresa

- Prestar el servei a aquelles persones que li siguin derivades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament que delegui la prestació del servei, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal
- Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 48 hores naturals a partir de la recepció de la comanda.
- Prestar el servei afavorint una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei.
- Comunicar totes les incidències que pugui haver-hi respecte a l'usuari i afecti al desenvolupament del servei en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
- Comunicar per escrit les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei, per garantir-ne la cobertura, a l'Ajuntament i al Consell Comarcal del Maresme.
- Presentar anualment la memòria del servei.

8.- SEGUIMENT DEL SERVEI SAD

El seguiment entre el Consell Comarcal del Maresme i l'empresa del servei SAD es durà a terme de la següent manera:

8.1. Seguiment del servei a nivell tècnic

La coordinació tècnica té per objectiu fer el seguiment i control del funcionament global del servei:

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats a l'efecte.
- Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'Ajuntament i al Consell Comarcal del Maresme.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.

Aquesta coordinació es farà mitjançant reunions periòdiques entre els/les responsables tècniques del Consell Comarcal del Maresme i de l'empresa i l'Ajuntament. I amb l'elaboració mensual de l'informe d'activitat per part de l'empresa.

La persona coordinadora del servei, per part de l'empresa, haurà de tenir formació, preferentment en treball social, i si no fos així que provingui del cap social.

8.2. Seguiment del servei a nivell directiu

L'entitat/s adjudicatària/es designarà un representant que haurà de respondre davant el responsable del Consell Comarcal del Maresme per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci el Consell Comarcal del Maresme. El/la representant de l'entitat/s adjudicatària/es serà l'encarregat/da de recollir els protocols i procediments que realitzi el Consell Comarcal del Maresme i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

9.- RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA EN EL SERVEI SAD

9.1. L'empresa assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. L'empresa garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

9.2 Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'empresa es compromet a acceptar les ordres que dicti el Consell Comarcal del Maresme per a la identificació i control del personal designat per l'empresa per a la prestació dels serveis.

9.3. Complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

9.4. En el servei de SAD, en cas que l'empresa estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, segons el model facilitat per l'Ajuntament delegant del servei, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als serveis socials bàsics municipals i al Consell Comarcal del Maresme.

10.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL DEL SERVEI SAD

10.1. En cas de vaga legal, l'empresa haurà de mantenir informat permanentment al Consell Comarcal del Maresme sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

10.2. Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat/s adjudicatària/es haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga. El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa per a la seva deducció en la factura corresponent.

11.- CONDICIONS LABORALS I SOCIALS DEL PERSONAL QUE REALITZIN ELS DIFERENTS SERVEIS

11.1. A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional, en el cas dels serveis d'ajut a domicili. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis haurà de comunicar-se prèviament al Consell Comarcal del Maresme.

11.2. L'empresa presentarà els documents de cotització de la Seguretat Social quan el Consell Comarcal ho requereixi. L'empresa haurà de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.

11.3. L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà immediata en els serveis de menjador, vetlladors i transport, i de

24 hores en el cas del SAD. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar. En cas de substitució, l'empresa facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'empresa comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible al Consell Comarcal del Maresme, a l'Ajuntament en els serveis de SAD i a l'usuari afectat per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades pel Consell Comarcal.

11.4. Corresponen a l'empresa les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'empresa comunicaran anualment al Consell Comarcal els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

11.5. En el cas de SAD, l'empresa haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa, pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta, calçat adequat o altre material de protecció quan sigui necessari. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip del Consell Comarcal del Maresme i de l'Ajuntament que delegui el servei.

12.- ABONAMENT DEL SERVEI

12.1. L'empresa té dret a l'abonament del servei realment executat, amb subjecció al contracte atorgat, a les seves modificacions i/o ampliacions aprovades que experimentin increments i/o minoracions dels imports, d'acord amb les addendes econòmiques que, anualment i respectiva formulin els Ajuntaments delegants, el Departament d'Educació i el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya, pels que fa als respectius serveis delegats.

12.2. El pagament es tramitarà contra presentació de factura per mesos vençuts, degudament conformades. A les factures s'adjuntarà el full de justificació dels serveis prestats d'acord amb el model que facilitarà el Consell Comarcal del Maresme.

12.3. Per a l'any 2009, pel servei de monitors de serveis educatius, els preus màxims determinats actualment pel Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya pel que fa al monitoratge d'acollida sisena hora i de vetlladors escolar, i els preu màxims del monitoratge de transport escolar i de menjador escolar en funció dels percentatges de cost calculats actualment, son els següent:

- Monitoratge d'acollida sisena hora: 15,90 €/hora
- Monitoratge vetlladors escolars: 13,20 €/hora
- Monitoratge de transport escolar: 10,50 €/hora
- Monitoratge de menjador escolar: 44% del preu del menú (actualment 6,20 €) = 2,73 €/menú menjar

13.- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

13.1. L'empresa s'obliga a complir amb els prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, segons la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

13.2. L'empresa s'obliga a guardar sigil sobre les dades de caràcter personal i especialment les relatives a la salut dels usuaris, de les quals tinguin coneixement per raó de la prestació objecte del present contracte. I, així mateix, es compromet:

- A no aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a què tingui accés en l'exercici de les funcions que li han estat encarregades amb finalitats diferents a les d'aquest contracte, i
- A no cedir-les ni revelar-les a terceres persones.

13.3. La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o de qualsevol altra obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, per part de l'empresa o del personal al seu servei serà causa de resolució del present contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

13.4. Quan finalitzi la prestació contractual, les dades de caràcter personal hauran d'ésser destruïdes o tornades a l'entitat contractant responsable o a l'encarregat del tractament designat, en aplicació de la Disposició Addicional trigèsim primera de la Llei de Contractes del Sector Públic.

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

14.1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon al Consell Comarcal del Maresme. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

14.2. Correspon al Consell Comarcal del Maresme la titularitat de la documentació de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus

de contingut que l'empresa elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

14.3. En tota la documentació del servei constarà la titularitat del Consell Comarcal del Maresme. Els serveis comarcals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar en els documents.

14.4. L'empresa es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pel Consell Comarcal del Maresme per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Mataró, abril de 2009