



## SERVEI DE CONTRACTACIÓ AJUNTAMENT DE LLEIDA

En data 9 de gener de 2017 es va signar el contracte de serveis entre l'Alcalde de Lleida i una representant de la Unió Temporal d'Empreses "SUARA SERVEIS, SCCL-CLANSER, SA" per tal de dur a terme el Servei d'Ajut a Domicili.

En l'esmentat contracte, en l'apartat "II- CLAUSULES DEL CONTRACTE", en el seu apartat primer es fa constar que "en aquest acte l'Alcalde i l'Empresari adjudicatari formalitzen el contracte de serveis de referència, obligant-se al fidel i exacte acompliment del mateix segons el plec de clàusules administratives particulars i el de prescripcions tècniques".

En aquest contracte s'adjunta com a document 1: còpia autoritzada del plec de clàusules administratives particulars, com a document 2 la còpia autoritzada del plec de prescripcions tècniques i el document 3 correspon a la proposició de l'empresari (proposta tècnica – servei d'ajut a domicili).

En la proposta tècnica, que queda assumida en la signatura del contracte, es desglossa la proposta de la UTE SUARA SERVEIS i SCCL-CLANSER referent a la organització del servei i la gestió dels recursos humans.

En dates desembre de 2018 i posteriors la Crida per Lleida – CUP ha revisat diversa documentació per tal de verificar el compliment del plec de condicions i de la resta de documentació associada al desenvolupament del servei d'atenció domiciliària per part de l'empresa concessionària UTE SUARA SERVEIS i SCCL-CLANSER.

A les preguntes de Crida per Lleida envers algunes de les qüestions sobre el compliment de les condicions d'aquest servei l'Ajuntament de Lleida ens ha respost amb escrits de data 12 de desembre de 2018 i 15 de gener de 2019.

Que fruit d'aquest treball s'han trobat diversos incompliments que es consideren significatius i que posa en coneixement dels serveis corresponents de l'Ajuntament de Lleida, concretament:

PROPOSTA TÈCNICA SAD SUARA-CLANSER			
proposta tècnica UTE SUARA SERVEIS i SCCL-CLANSER	Aspectes concrets d'aquesta	Compliment	Informe valoració Paeria
<b>Planificació i coordinació del servei (12 punts)</b>	<u>Sectorització.</u> SAD en tres zones amb equips de PAD estables	4 equips de PAD amb tres coordinadores tècniques.	Es valora especialment la proposta presentada per la UTE SUARA-CLANSER a configurar 4 equips de professionals d'atenció directa (PAD) que atendran de manera sectoritzada els serveis de la ciutat així com la configuració de 3 equips de coordinació, un dels quals assumirà dos equips PAD. Aquesta mesura facilita no sols el creixement

			<p>exhaustiu de les habilitats, competències, aptituds i actituds de cada professional per part de la coordinació tècnica que fa la planificació i assignació de casos, sinó també un millor coneixement del territori, tant per part de PAD com de coordinador/a tècnic/a esdevenint un important factor per a la millora de l'eficiència i eficàcia en la prestació del servei.</p>
	<p><u>Presentació nova professional al domicili</u> En casos de vulnerabilitat</p>	<p>S'adjunten registres dels dos casos del 2018</p>	<p>Per la seva part, la UTE SUARA-CLANSER presenta una proposta estudiada en la que s'estableix una classificació dels criteris que justifiquen els canvis vinculats a la persona atesa, el seu entorn, la tipologia de servei o vinculats als professionals d'atenció directa, i en la qual es valora especialment la incorporació del criteri relatiu al vincle professional/persona atesa tant per excés com per defecte. Igualment classifica els mecanismes per minimitzar l'impacte dels canvis considerant els aspectes organitzatius de comunicació i de registre.</p>
	<p><u>Trucada de comunicació informativa</u> sempre en canvi de professional</p>	<p>No existeixen registres, s'adjunta protocol tipus. No es avaluable</p>	<p>Pel que fa a les Mesures per fer efectiva la coordinació, supervisió i suport entre C.T i PAD únicament la UTE SUARA – CLANSER presenta una proposta ben argumentada i desenvolupada dels sistemes de coordinació previstos entre coordinadors/es tècnics/es i professionals d'atenció directa en la que recull objectius, participants, metodologia, freqüència, durada, eines, modalitat i evaluació de manera detallada diferenciant la coordinació individual de la grupal. Aquesta coordinació es fa d'acord amb la proposta de territorialització del servei per equips de PAD.</p>
	<p><u>Coordinacions individuals.</u> Reunions mensuals amb PAD. Tota informació registrada al GESAD, en casos socioeducatius informes bimensuals</p>	<p>Tota la informació queda registrada en el GESAD que es confidencial. No avaluable.</p>	
	<p><u>Coordinacions grupals</u> Reunions grupals</p>	<p>No es pren acta de les coordinacions grupals. No avaluable</p>	
	<p><u>Visites de seguiment</u> Com a millora 1 visita anual a tots els casos atesos per la PAD i 2 en casos de vulnerabilitat</p>	<p>Es descriuen visites municipals de seguiment però no el compliment de les condicions</p>	
	<p><u>Professionals necessaris pel SAD</u></p>	<p>62 PAD segons proposta, 55 realitat 14 professionals neteja segons proposta, 14 realitat No es fa constar existència de direcció servei (10h/setmanals)</p>	<p>La UTE SUARA-CLANSER estableix ratios coordinadores de tècniques per nombre cas i la proposta de professionals que fa d'aquest perfil a jornada sencera, supera les previstes a subrogar. Es valora especialment la proposta que fa de ratios tècniques per professional d'atenció directa que reforça la seva proposta pel que fa a l'assignació de professionals d'atenció directa</p>
<p><b>Prestació del servei (15 punts)</b></p>	<p><u>Procés de realització i seguiment del procés</u> A través de les coordinacions individuals i grupals</p>	<p>No es disposa de registres ni d'actes. Els informes trimestrals/trimestrals només es realitzen "a petició de l'Ajuntament quan aquest ho creu oportú" No avaluable</p>	<p>La UTE SUARA – CLANSER presenta un detall concís, clar i de forma concreta dels processos clau del SAD distingint entre processos operatius i estratègics, i fent una descripció de tots ells identificant els moments claus dels diferents processos, així com una correcta identificació i descripció dels corresponents protocols. Estableixen també les accions de comunicació de</p>
	<p>Protocols</p>	<p>Assetjament</p>	<p>Malgrat en el protocol</p>

	(55)	sexual	es fa constar que es comunicarà la situació a salut laboral en la resposta de la Paeria només es diu "han hagut dos incidents per problemàtica de salut mental/demència" No es descriuen accions correctores i relació d'incidents pel que no es verificable la implementació d'aquest protocol ni les seves mesures correctores.	forma clara i senzilla amb garantia de comprensió del missatge i vinculant a aquestes accions als processos operatius de forma detallada. Ofereixen adaptar els formats i suports a la diversitat funcional de les persones i aposten per innovar amb noves tecnologies.
		Violència de gènere		
	Sobrecàrrega professional	Malgrat en el protocol es fa constar que es comunicarà la situació a salut laboral i s'establiran accions correctores, en la resposta que se'ns dona es diu que "L'empresa manifesta que els canvis es fan i que no disposen de registre" No es disposa de protocol, de sol·licituds de sobrecàrrega, de registre d'incidents ni de mesures correctores, no es verificable aquesta condició.		
		<u>La CT complimenta el qüestionari en la visita per detectar els riscos del domicili</u>	Malgrat sol·licitem els registres se'ns respon que "en les presentacions es fa la valoració pels riscos al domicili i check list" No es disposa de registre, qüestionaris ni d'informes, no es verificable aquesta condició.	
<b>Control i execució del servei (8 punts)</b>		<u>Reunions setmanals amb l'Ajuntament per implementació del sistema de control de presència</u>	Les reunions de caire setmanal no s'han realitzat a demanda de l'Ajuntament.	
		<u>Auditoria interna per validar la implementació de la proposta</u>	Anualment es fan auditories internes, es informes que aquestes deriven són de caràcter intern i confidencial per l'empresa.	
		<u>Memòries anuals</u>	Es presenta a la Generalitat de Catalunya, no consta lliurament a Paeria	
<b>Gestió dels RRHH</b>		<u>Reunions anuals amb la</u>	<b>No es fan actes</b>	Destaca en aquest apartat la proposta

<b>(20 punts)</b>	<u>Paeria per identificar les necessitats formatives</u>	de les reunions ni es disposen de registre, no avaluable	realitzada per la UTE SUARA-CLANSER que posa en valor els espais de coordinació coordinadors-es tècnic/es – Personal d’atenció directa, tant individuals com grupals, com mecanismes molt idonis per a la detecció de necessitats formatives, juntament amb la incorporació del sistema d’avaluació per competències, la satisfacció en el lloc de treball i amb la formació realitzada.
	<u>Pla de formació anual</u> Ofereixen a les seves professionals un mínim de 30 hores anuals	Ho demanem, no existeix pla específic per la UTE, només un per CLANSER. No existeixen registres de formació específica per la UTE SUARA CLANSER, no es verificable.	
	<u>Accions formatives específiques en diferents àmbits</u>	S’adjunta recull de formació realitzada el 2018 i malgrat s’ha demanat específicament, no es descriu si ha estat com agents anti-rumors, etc. No avaluable	La major part de propostes formatives son de caràcter instrumental, únicament la UTE SUARA-CLANSER incorpora en totes les àrees claus formació específica relativa a l’adquisició, millora i adequació de les capacitats dels/les professionals per exercir una bona praxis (en formació com a agents anti-rumors, comunicació asertiva, intel·ligència emocional, habilitats comunicatives, ètica, atenció a persones LGTB en situació de dependència.
	<u>Retribució emocional</u> Faciliten elements de retribució addicional vinculats a aspectes que van més enllà de la retribució monetària	Ens responen de manera genèrica “accions orientades a millorar la ret, emocional: empresa saludable (deixa’t cuidarm servei de fisioteràpia a preus molt econòmic), conciliació, teletreball, canvis de lloc de treball i guia d’acompanyament ammalts de càncer) sense concretat si s’han donat, ni existència de registres	La UTE SUARA – CLANSER planteja un seguit de mesures que anomena “retribució emocional” entre les que inclou el reconeixement, la delegació de responsabilitats etc sense reflectir, com es concreta. Incorpora igualment la possibilitat de que els/les professionals formin part d’espais professionals de revisió i millora més enllà de la feina quotidiana i reconeix la formació en lideratge dels caps com un element fonamental per a la fidelització del personal.
	<u>Participació en els grups de noves experiències</u>	Cap adscrit a Lleida	UTE SUARA – CLANSER i EULEN són les que ofereixen més millores i amb més impacte en el conjunt de les professionals

En el plec de clàusules administratives que han de regir el contracte del servei del SAD, en l’annex 2, “determinacions específiques del contracte”, en el seu punt 1.21) s’estableixen causes de resolució específiques, a més de les previstes als articles 206 i 275 de la LCSP on es detalla, entre d’altres, “l’incompliment de qualsevol obligació contractual, sens perjudici d’allò que disposa la clàusula següent referida a les penalitzacions”:



Així mateix, en el seu apartat 1.22) es descriuen les penalitzacions quan s'incorri en l'incompliment de les condicions especials d'execució, compliment defectuós, per incomplir criteris d'adjudicació o per demora.

El Grup Municipal de CRIDA PER LLEIDA – CUP i en el seu nom el Portaveu Pau Juvillà **SOL·LICITA:**

**Primer.-** Que s'iniciï d'immediat un procés de verificació dels incompliments descrits en el nostre escrit i es procedeixi, si s'escau, a la sanció per incompliment de les condicions associades al desenvolupament d'aquest servei en règim de concessió i, si es el cas, a la seva rescissió en un termini inferior a 30 dies.

**Segon.-** Que es facin públics els resultats de les verificacions esmentades anteriorment i de les conclusions i accions a dur a terme per part de l'Ajuntament de Lleida.

**Pau Juvillà Ballester**

Portaveu del Grup Municipal Crida per Lleida- CUP

Lleida, 13 de febrer de 2019