



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES APLICABLE AL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLDEFELS**

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

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Castelldefels.

Aquest servei es determina com una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries.

### **2. DEFINICIÓ, PRINCIPIS, OBJECTIUS, USUARIS I ACTUACIONS PRÒPIES DEL SERVEI**

#### **2.1.- Definició:**

El **Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili** són el conjunt d'actuacions de caràcter personal i de caràcter domèstic portades a terme en el domicili o en l'entorn habitual de les persones en situació de dependència o de risc familiar amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció d'acord amb el que estableix l'art. 5 del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 (*DOGC núm. 5738 - 20/10/2010*).

El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili que es contempla en aquest plec de prescripcions tècniques inclou les següents prestacions:

- **Actuacions de caràcter personal.**
- **Actuacions de caràcter domèstic**

#### **2.2.- Principis:**

Com a servei centrat en la persona, el SAD de l'Ajuntament de Castelldefels es fonamenta en els següents principis:

La promoció del **RESPECTE I LA DIGNITAT** en el tracte a les persones respectant la seva **PRIVACITAT** i aportant **SEGURETAT** pel suport proporcionat i per qualitat de la prestació.

Promoure l'**AUTONOMIA** de la persona usuària es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix.

Promoure la **PARTICIPACIO** de la persona i l'entorn del cuidador. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.



Promoure la **PERSONALITZACIO** del servei i l'atenció en base al coneixement de la situació i una actitud de respecte cap a les preferències expressades per la persona usuària i cap al seu projecte de vida.

La **QUALITAT** del servei entesa com a un procés de millora continua.

**L'EFICÀCIA** per assolir els objectius de l'atenció a domicili .

**L'EFICIENCIA EN LA GESTIÓ**, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada.

El **DESENVOLUPAMENT DE PROFESSIONALS** competents, estimulats, resolutius i autònoms, com a factor central de la qualitat del servei.

### **2.3.- Objectius:**

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

1. Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
2. Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
3. Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
4. Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
5. Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
6. Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
7. Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
8. Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

### **2.4.- Usuaris/es del servei:**

El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar.



## **2.5.- Actuacions pròpies del servei:**

Els serveis s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a i consistiran en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic i educatiu, que desenvolupen els objectius i les funcions descrites en el pla de treball.

### **2.5.1.-Actuacions de caràcter personal**

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

Anirà a càrrec de la treballadora familiar, el tècnic d'integració social o el d'atenció a persones en situació de dependència.

#### **TASQUES A REALITZAR:**

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

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores. Amb caràcter accessori i complementari es realitzaran tasques de tipus preventiu.

#### **Tasques assistencials:**

1. **Recolzament en la higiene i cura personal.** Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i d'altres tasques relacionades amb la cura personal.
2. **Cura i control de l'alimentació:** l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
3. **Suport** per a la realització de petites compres.
4. **Cura de la salut i control de la medicació:** Control i recordatori de visites mèdiques, control i subministrament de medicació, realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques i sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari, presa de constants bàsiques (TA, temperatura, glicèmia) i estimulació cognitiva preventiva (estimulació i manteniment de la memòria)
5. **Mobilitzacions dins de la llar:** ajudar a aixecar-se i ficar-se a llit, caminar i seure així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius i tasques rehabilitadores i/o estimulació funcional.



6. Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc) si la persona les requereix.
7. **Ordre i manteniment de la neteja quotidiana** de l'habitatge en condicions acceptables d'higiene i salubritat (s'inclou baixar la brossa al contenidor). Rentat, planxat i repàs de la roba de l'usuari dintre de la llar.
8. Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.

#### **Tasques educatives i socialitzadores:**

1. Activitats relacionades amb la **comunicació i la relació amb l'exterior**: acompanyaments tant en el domicili com fora, per a evitar situacions de soledat i aïllament o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, i recolzament en les relacions amb la família, amics i veïns.
2. Tasques educatives referides a processos **d'adquisició i/o recuperació d'hàbits** de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, acompanyament escolar (deures, reunions, puntualitat,...), suport, acompanyament i organització del temps de lleure.
3. **Suport** al cuidador en les seves tasques.
4. Assessorament i ensinistrament en l'aprenentatge **d'hàbits relacionats amb l'atenció** a ala infància, persones majors o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica..
5. Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
6. Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
7. Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
8. Ensinistraments en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per la neteja, ajudes tècniques,...
9. Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals,...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.



10. Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
11. Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques,...).
12. Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social (activitats de barri, ludoteques, centres de dia,...) i de relació amb la xarxa veïnal i comunitària.

#### **Tasques preventives:**

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i del seu entorn, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti.

Aquestes tasques preventives inclouran:

- l'observació i detecció de situacions de risc
- seguiment de l'estat de l'usuari i el seu entorn
- detecció de canvis i necessitats en la situació
- Detecció i comunicació de situacions de risc

I totes aquelles recollides al el V Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya (codi de conveni núm. 79001525011999), publicat al DOGC Núm. 8264 de 5.11.2020

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents dels Centres de Serveis Socials.

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

#### **2.5.2.- Actuacions de caràcter domèstic.**

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

Neteja o ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat (s'inclou baixar la brossa al contenidor).

Inclou les actuacions:

- Neteja quotidiana: pertinences d'ús quotidià
- Neteja general de l'habitatge: mobiliari, espais, vaixella...

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

#### **2.5.3.- Actuacions excloses**



S'exclouen expressament d'aquesta contractació, els servei i prestacions següents:

1. Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per l'aprovació del servei.
2. Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
3. Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.
4. Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).
5. Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

### **3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI:**

#### **3.1.- Accés al servei**

El reconeixement de la condició de persona destinatària correspon als serveis socials municipals, els quals fixaran el pla d'intervenció o pla de treball a realitzar.

#### **3.2.- Funcions de l'ens local:**

Els Serveis Socials Municipals es faran responsable de les següents tasques:

1. Fer la planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i previstos en la normativa que els regula.
2. Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
3. Fixació dels objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
4. Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei.
5. Tramitació de la comanda d'atenció l'adjudicatari i recepció de confirmació del moment d'inici del servei especificant la proposta horària.



6. Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'adjudicatari, a través del seu personal de supervisió. Aquests protocols hauran d'estar prèviament aprovats per l'Ajuntament.
7. Validar la conformitat de la seva actuació amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que se signi.
8. En els casos de família i infància en risc o d'alta complexitat, caldrà una coordinació prèvia de la coordinadora tècnica i el/la professional de referència per tal de revisar i consensuar el pla de treball establert.
9. Posar en coneixement de l'adjudicatari, sempre que sigui coneguda i rellevant per l'atenció, la informació d'aquelles situacions que puguin ser objecte d'actituds i mesures preventives (malalties contagioses, trastorns del comportament, cognitius...)
10. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del servei.

### **3.3.- Funcions de l'adjudicatari:**

L'adjudicatari està obligat a:

1. Recepció de la comanda, pel mitjà de comunicació que l'Ajuntament determini, amb acusament de rebut, aquest pot ser posterior, en el cas que el servei sigui considerat urgent.
2. Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot el període de compliment de la prestació dels serveis, que garanteixi el contacte amb la persona usuària i viceversa, per tal de garantir un flux adequat d'informació o de qualsevol incidència que pugui afectar el servei. En cap cas es pot tractar d'un contestador automàtic (tret que s'activi quan la línia estigui ocupada).
3. Compliment i adequació de les tasques encomanades al Pla individual de Treball pactat amb l'usuari/a. Signatura del Document d'acords per la prestació del servei (que inclou la signatura del tècnic municipal i de l'usuari).
4. Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 5 dies hàbils a partir de la recepció de la comanda, tret que la persona usuària o família determini un altre. En els casos d'urgència en la prestació del servei, el termini màxim per al seu inici serà entre 24 i 72 hores naturals a partir de la recepció de la comanda.
5. Els terminis indicats en el punt anterior, s'aplicaran també a les sol·licituds d'ampliació d'hores de servei.
6. Organitzar, gestionar la prestació del servei i designar el professional, més adient, tenint en compte el perfil de l'usuari, basat en els principis de participació i personalització i amb l'objectiu de minimitzar els canvis de professional.



7. Abans de l'inici del servei, el coordinador tècnic de l'adjudicatari realitzarà una primera visita al domicili acompanyat del professional que es responsabilitzarà dels serveis d'atenció personal domiciliària i de manera preferent del tècnic municipal referent del servei. Com a molt tard, aquesta visita es farà durant la primera setmana del servei. A l'inici del servei es complimentarà l'Acord de prestació amb la signatura de l'usuari o representant, es lliurarà una còpia a l'usuari i un altre a l'ens local, segons el mitjà que l'ens local indiqui.
8. L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament totes les incidències relacionades amb l'usuari, així com la solució adoptada.
9. Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins els terminis previstos al Pla individual de Treball pactat amb l'usuari/a.
10. Garantir una reunió mensual, tret que es valori un altre periodicitat, amb el tècnic referent de serveis socials, registrant els acords en un acta.
11. Presentar amb periodicitat mensual i trimestral un informe d'activitat que com a mínim inclogui els indicadors de qualitat del servei segons el model que facilitarà l'ens local.
12. Presentar, a petició del referent municipal, un informe semestral detallat de l'activitat, (nombre i evolució dels serveis atesos, evolució del cas i grau de compliment del pla de treball.
13. Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió de les tasques encomanades al Pla individual de Treball pactat amb l'usuari.
14. Com a mínim s'haurà de realitzar una coordinació al mes amb el personal encarregat de l'atenció directa i cada dos mesos amb el personal de les actuacions domèstiques.
15. Aportar setmanalment les planificacions dels professionals que intervenen als domicilis, així com el dels beneficiaris del servei.
16. Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari/a. Cal minimitzar els canvis de referents professionals en un mateix servei.
17. Disposar d'un sistema de control de presència del personal d'atenció directa en temps real en els serveis prestats.

### **3.4.- Horari del servei**

L'adjudicatari garantirà l'atenció dels usuaris/es en les activitats de la vida quotidiana en els horaris següents:





- a) Jornada diürna, de les 7.00 h a les 21.00 h, de dilluns a dissabtes.
- b) Jornada nocturna, de les 21 h a les 7.00 h, de dilluns a diumenge.
- c) Diumenges i festius de les 7.00 h a les 21.00 h.

El servei de neteja es prestarà íntegrament en hores diürnes (de dilluns a divendres no festius).  
El servei de neteja es prestarà a partir de les 9:00h del matí.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar serveis en hores nocturnes (a partir de les 21h i abans de les 7h) o festives (diumenges i festius), haurà de ser comunicada al l'adjudicatari com a mínim 48 hores abans de la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda. Les hores de major concentració seran comunicades per l'ens local a l'inici de la contractació i posteriorment amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i la tipologia de les persones ateses, i dels objectius previstos per cada exercici.

L'ens local, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària dels professionals.

#### Bandes horàries:

El/la tècnica municipal indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la prestació del servei, de manera que es podran establir tres supòsits, sense menyscapte d'altres circumstàncies degudament motivades:

- 1) Horaris tancats: el servei es prestarà de forma obligada quan ho determini el professional de referència del cas. Davant de situacions d'atenció a menors, quan l'horari estigui vinculat amb l'assistència a un altre recurs o per ser tasques que depenguin de la permanència en la llar d'algun membre de la família.
- 2) Horari de lliure designació: quan el tècnic/a municipal entengui que l'atenció a prestar, domèstica generalment, no requereix un horari concret de prestació, serà l'empresa qui faci proposta d'horari del servei en casos nous, però sempre ha de ser validat pel tècnic/a municipal.
- 3) Horari segons marges de la franja horària: afectarà a aquelles tasques que generalment requereixin ser efectuades en franges horàries coherents amb la seva finalitat:

Les franges horàries són les següents:

- Llevar del llit i/o higiene: es farà entre les 7:30 i les 10:30 hores.
- Enllitar: es farà entre les 19:00 i les 21:00 hores.
- Donar de menjar: es farà entre les 13:00 i les 15:00 hores
- Donar de sopar: es farà entre les 19:00 i les 21:00 hores.

### **3.5.- Unitat de mesura dels serveis**

La unitat de mesura del servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció directa, entenent per aquest concepte una hora efectiva, es a dir 60 minuts. El preu



hora del servei NO s'inclouen els desplaçaments (l'adjudicatari haurà de reflectir a les planificacions dels professionals quin temps es preveu destinar entre domicilis).

Excepcionalment es podran contractar serveis de trenta minuts.

El preu hora inclou totes les despeses de formació, coordinació, supervisió i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.

#### **4. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI:**

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des del Serveis Socials de l'Ajuntament de Castelldefels, que a tots els efectes seran considerades usuàries de serveis socials.

Per activar una ampliació de servei, la persona responsable del SAD municipal en farà la valoració i la nova proposta.

1. L'adjudicatari ha de garantir un tracte respectuós amb l'usuari, així com afavorir relacions de bon tracte cap a la gent i persones vulnerables.
2. L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei.
3. L'adjudicatari ha de garantir la puntualitat dels seus treballadors i evitar que es produeixin abandonaments durant el desenvolupament del servei i garantir el compliment dels horaris acordats i de les tasques encomanades.
4. L'adjudicatari ha de vetllar per la continuïtat d'un mateix professional a un domicili evitant al màxim els canvis de professionals.
5. L'adjudicatari haurà d'informar expressament a l'ens local, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
6. Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'adjudicatari es compromet a acceptar les directrius que dicti l'ens local per a la identificació i control del personal adscrit per l'adjudicatari a la prestació dels serveis i a complir amb els protocols de prevenció de riscos laborals, amb actuacions coordinades amb el Servei de Prevenció de Riscos de l'ens local.
7. L'adjudicatari i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei amb els requisits de confidencialitat, honestat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
8. Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el Document d'acords per la prestació del servei. Aquest document haurà d'estar signat com a mínim pel tècnic referent i l'usuari/a que accepta les condicions del servei. Aquest document inclourà, entre altres, els noms del tècnic/a de referència per l'usuari/a, del coordinador/a



tècnic/a de l'adjudicatari, així com els serveis que es duran a terme i l'horari dels mateixos.

9. El professional municipal de referència de l'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat. Les despeses de desplaçament com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària aniran a càrrec de l'usuari o, si s'escau (i de forma excepcional), s'assumiran pels serveis socials de l'ens local.
10. L'adjudicatari comunicarà els canvis sobrevinguts o previstos de qualsevol aspecte que afecti a la prestació del servei (canvi de professional, canvi de dia, canvi d'horari, etc...) amb la major brevetat i la major antelació possible, a l'usuari/a afectat/da i al seu entorn cuidador.
11. En cas de queixa o suggeriment de la persona usuària, l'empresa haurà de donar resposta per escrit i tenir establert un registre exhaustiu, tan de les rebudes tant per escrit com per telèfon i de les respostes i actuacions realitzades. Així mateix haurà d'informar a l'ajuntament periòdicament, així com fer el registre a l'aplicatiu informàtic municipal de gestió del SAD.

## **5. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I L'ENS LOCAL:**

Les relacions de coordinació entre l'empresa i l'ens local per a la prestació dels serveis, es duran a terme de la següent manera:

### **5.1. Coordinació directiva del servei i seguiment del contracte:**

L'adjudicatari designarà un representant que haurà de respondre davant el responsable de l'ens local per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències (que transcendeixin el funcionament ordinari del servei) i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ens local. També tindrà les funcions de controlar i avaluar la qualitat i la planificació de la formació, així mateix ha d'establir els criteris de treball i/o funcionals.

El representant de l'adjudicatari serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que realitzi l'ens local i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

Es mantindrà com a mínim una reunió bimensual amb la persona responsable del seguiment del contracte per part de l'Ajuntament.

### **5.2. Coordinació de la gestió del servei:**

L'adjudicatari designarà un representant que serà la responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

Corresponen a les funcions de gestió assegurar els mecanismes de control, de les següents àrees:



Altes, baixes i modificacions del servei.  
Gestió de serveis contractats i facturació.  
Selecció del personal i contractació.

El perfil professional de l'encarregat de la gestió del servei serà el que estableix el conveni col·lectiu vigent pel sector.

### **5.3. Coordinació tècnica del servei:**

El coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària es coordinarà mensualment amb les/els responsables municipals dels casos, a fi i efecte de revisar el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències.

#### **Les funcions del coordinador/a tècnic/a seran les següents:**

1. Fer la presentació inicial de serveis al domicili de l'usuari. En aquest moment, haurà d'informar-lo de les vies de comunicació amb l'empresa ja sigui per indicar absències, incidències i/o presentar queixes en la gestió quotidiana del servei (haurà de facilitar aquesta informació en un suport material de fàcil ús i lectura per la persona).
2. Revisar l'acompliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
3. Realitzar com a mínim una visita anual de seguiment a totes les persones beneficiàries del servei.
4. Realitzar reunions de seguiment amb el/la responsable municipal dels casos o els professionals de referència de cada usuari/a per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant.
5. Avaluar l'evolució dels usuaris/es d'acord a les prescripcions del servei incloses al Programa individual de Treball.
6. El responsable o coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatari haurà de mantenir reunions de coordinació amb el/la responsable municipal dels casos i/o els treballadors/res socials dels Serveis Socials Bàsics i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària.
7. Realitzar propostes motivades sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
8. Informar al/la tècnic/a responsable municipal dels casos atesos, sobre qualsevol alteració del servei, alertant de canvis i deteriorament de situacions que puguin suposar situacions de risc per a l'usuari.
9. Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.
10. Assegurar l'avaluació del servei.
11. Assegurar la comunicació amb l'ens local titular del servei.



12. Planificar la formació del personal, adreçada al reciclatge i a la formació contínua dels professionals que presten els serveis als usuaris.

El perfil professional de l'encarregat de la coordinació tècnica del servei serà el d'un/a tècnic/a amb titulació de grau, diplomatura o llicenciatura en l'àmbit social.

La seva disponibilitat durant tota la durada del contracte serà de 37 hores setmanals.

## **6. PERSONAL D'ATENCIÓ DIRECTA:**

El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili requereix la intervenció de diferents professionals amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació del servei.

L'adjudicatari ha de tenir en compte les propostes i requeriments en matèria de qualificacions, certificacions i acreditacions professionals amb la finalitat de fer les adaptacions pertinents.

Cadascun d'aquests professionals actuarà en funció del que s'hagi definit en el Pla d'Atenció Social, segons la tipologia d'usuari/a atès pels professionals del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili. En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliària i de la normativa aplicable, l'adjudicatari haurà de preveure la incorporació i demanda de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili.

L'adjudicatari haurà de seguir les següents obligacions pel que respecta al personal d'atenció directa al domicili:

1. A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari 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'atenció personal. Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten aquests serveis haurà de comunicar-se prèviament als Serveis Socials Bàsics de l'ens local.
2. L'adjudicatari presentarà trimestralment a l'ens local els documents de cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que canvis, rotacions i substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
3. L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.
4. El personal que l'adjudicatari destini a la prestació dels serveis d'atenció personal haurà d'acreditar la titulació dels professionals d'atenció directa, la qual ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals implicats en els serveis hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.



5. L'adjudicatari es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ens local i programades per l'adjudicatari. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.
6. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'adjudicatari d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
7. En el cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. En cas de substitució, l'adjudicatari facilitarà al professional substituït les dades de l'usuari/a i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert. L'adjudicatari també comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari/a afectat/da per evitar negligències en la prestació del servei.
8. Correspon al l'adjudicatari les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'adjudicatari comunicarà anualment a l'ens local els plans formatius previstos adreçats a la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per les empreses. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu. Com a mínim s'hauran de realitzar 20 hores de formació anual per cada treballador/a.
9. L'adjudicatari haurà d'uniformar al seu personal amb una bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient i de conformitat amb els protocols de riscos laborals. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, i el logotip de l'ens local.

#### **7. MESURES EN EL CAS DE VAGA LEGAL:**

En el cas de vaga legal, l'Ajuntament informarà dels serveis mínims als que cal que l'empresa garanteixi el servei. De la mateixa manera l'adjudicatari haurà de mantenir informat permanentment al departament responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari 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 que es comunicarà per escrit al l'adjudicatari per a la seva deducció en la factura corresponent.



## **8. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI:**

L'adjudicatari presentarà mensualment i trimestralment els indicadors relatius l'activitat del servei (altes, baixes, queixes, franges d'edat, i sexe dels usuaris...) segons els model que determini l'ens local.

I anualment l'entitat adjudicatària haurà de presentar una memòria d'activitat segons les indicacions de l'ens local.

Així mateix, haurà de facilitar la informació que li pugui demanar l'ens local i omplir els formularis a través dels mitjans tècnics que li indiqui l'ens local que serà, si s'escau, per via telemàtica.

L'adjudicatari també estarà obligat a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

## **9. RESPONSABILITAT:**

1. L'adjudicatari 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/a afectat. L'adjudicatari 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.
2. En el cas que l'adjudicatari estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit als equips de serveis socials bàsics de quins domicilis disposa d'un joc de claus.

## **10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:**

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

1. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de condicions administratives.
2. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
3. Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la seva documentació relacionada) amb els mitjans que l'ens local consideri oportuns.
4. Exigir la formació tècnica als seus treballadors/es en les matèries pròpies del servei que han de prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objectes d'aquest contracte.



5. Oferir un mínim de 20 hores anuals de formació continuada als seus treballadors/es. S'exclou d'aquesta formació la relativa a la prevenció de riscos laborals i tota aquella de prestació obligatòria per part de l'empresa. La tipologia de cursos a oferir haurà de ser consensuada amb la Tècnica responsable del servei.
6. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
7. Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els/les professionals de l'adjudicatari i els professionals de referència dels equips socials bàsics.
8. Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball establert.
9. Facilitar mensualment l'albarà amb una relació detallada del volum d'hores i preu dels serveis prestats per domicili i l'usuari, amb les dades i el format que l'ens local determini.
10. Comunicar per escrit al responsable municipal del servei qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
11. Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques, si es dona el cas, dels centres de formació dels professionals del treball directe al domicili, seguint la normativa i el procediment establert per tal que sigui aprovada pels serveis socials bàsics de l'ens local.
12. Afavorir la integració en la prestació del servei d'empreses, professionals o entitats considerades per l'ens local d'interès social.
13. En qualsevol cas, l'adjudicatari estarà obligat a informar a l'ens local de qualsevol actuació que involucri als usuaris/es i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
14. Prohibir als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. L'adjudicatari serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'ens local de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Tanmateix els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, dels havers de qualsevol naturalesa de l'usuari/a.
15. Adoptar les mesures necessàries, així com establir aquelles de contractació laboral, les quals afavoreixin la permanència dels seus treballadors/es als efectes de garantir la continuïtat del servei i evitar la rotació, i amb la finalitat que s'estableixin vincles de fidelització amb l'empresa que redundin en una millora de l'eficàcia en el lloc de treball.
16. Disposar d'un sistema informàtic de control de la presència dels professionals d'atenció directa al domicili, al qual hauran de tenir accés els responsables municipals del servei.
17. L'adjudicatari estarà obligat a facilitar la informació i complimentar els indicadors facilitats en aquest plec.
18. L'adjudicatari assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu equip contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del





contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.

#### **11. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:**

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

1. Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
2. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats.
3. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
4. Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
5. Sol·licitar al l'adjudicatari els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
6. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'ens local, d'altra banda, es compromet a:

1. Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
2. Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris/àries. Aquesta informació podrà ser revisada periòdicament.
3. Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
4. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris/es, degudament complimentada (la petició de servei, el pla de treball i el Pacte amb l'usuari per a la prestació del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili per tal que es pugui iniciar el servei).
5. Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió relativa a l'usuari/a que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i/o contagioses, malalties mentals i/o drogodependències.
6. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili.



7. Facilitar el logotip de l'ens locals pels usos previstos en el present plec.

**12. INGRESSOS PÚBLICS:**

L'Ajuntament de Castelldefels té un sistema de copagament per a la prestació del servei d'atenció domiciliària, mitjançant ordenança de preus públics.

**13. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:**

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
2. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
3. En tota la documentació constarà la titularitat pública del servei. L'Ajuntament indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'adjudicatari.
4. L'adjudicatari es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

**14. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS:**

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'adjudicatari lliurarà tota la documentació a l'Ajuntament.

En el cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'adjudicatari que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos a la nova empresa que en resulti adjudicatària del servei en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.

Castelldefels, a la data de la signatura electrònica.

Cap de UB de Serveis Socials i Dependència

Vist i plau,

Cap de Secció de Serveis Socials i Dependència,  
i Gent Gran