

## CONDICIONS REGULADORES DE L'ENCÀRREC DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DEL MUNICIPI DEL PRAT DE LLOBREGAT A LA FUNDACIÓ S21 DEL CONSORCI DE SALUT I D'ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA.

### 1. Objecte de l'encàrrec

L'objecte de l'encàrrec és la gestió del servei d'ajuda a domicili als ciutadans i ciutadanes del municipi de Gavà, professionalitzat i d'alta qualitat, mitjançant la Fundació S21 del Consorci de Salut i d'Atenció Social de Catalunya, en endavant, FS21, que té la condició de mitjà propi de l'Ajuntament de Gavà.

En virtut d'aquest encàrrec, l'Ajuntament encarrega a la FS21, donada la seva condició de mitjà propi i servei tècnic de l'Ajuntament, dur a terme l'encàrrec del Servei d'Ajut a Domicili, en endavant SAD, que forma part de la cartera de serveis socials de l'Ajuntament. Els serveis d'atenció domiciliària són una prestació garantida i, per tant, obligatòria per part de l'administració local (municipis de més de 20.000 habitants) en tant que s'emmarquen en els serveis socials bàsics, d'acord amb el que estableixen l'article 16 i següents de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials i la cartera de serveis socials vigent.

Aquest encàrrec està subjecte al Contracte Programa vigent per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Treball, Afers socials i Famílies i l'Ajuntament, en matèria de serveis socials, així com a altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat de l'esmentat departament de la Generalitat i d'altres administracions.

### 2. Naturalesa

De conformitat amb allò establert a l'art. 32 i la disposició final quarta de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, la FS21 té la condició de mitjà propi personificat de l'Ajuntament de Gavà, havent reconegut aquesta condició en els seus estatuts socials.

Així mateix, la Fundació F21 va ser declarada com a mitjà propi pel Ple de 30 de juny de 2021.

### 3. Règim jurídic. Interpretació i incidències

Aquest encàrrec està regulat pel present plec de condicions i per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, el Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Municipal i de Règim Local de Catalunya i el Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres i Serveis de Catalunya, Llei de contractes del sector públic 9/2017, i la resta de normativa administrativa que li pugui ser d'aplicació. Subsidiàriament, pel Dret privat.

Les controvèrsies que es plantegin sobre la interpretació i execució d'aquest encàrrec seran resoltes per l'Ajuntament i es comunicaran a la FS21 pel seu compliment. En tot allò que no estigui previst en aquest plec s'aplicarà la normativa de contractació pública per resoldre els dubtes i les llacunes que apareguin en l'execució de l'encàrrec. En cap cas s'aplicaran els

aspectes que, per la seva pròpia naturalesa, siguin incompatibles amb el caràcter instrumental d'aquesta relació.

## 4. Principis i objectius del servei

La Cartera de Serveis Socials va ser aprovada pel Decret 142/201 i la Llei 4/2017 (Disposicióaddicional VI Mesures en matèria de Benestar Social). La finalitat de la normativa vigent és regular i ordenar el Sistema català de Serveis Socials per garantir-ne l'accés universal, afavorir la justícia social i promoure el benestar del conjunt de la població, aconseguint que els serveis socials es prestin amb els requisits i els estàndards de qualitat necessaris per garantir la dignitat i la qualitat de vida de les persones.

L'article 31 de la Llei de Serveis Socials de Catalunya reserva als municipis, la creació i gestió dels serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions. I un dels més important sens dubte és el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD), en les seves diverses modalitats, definit per la Cartera de Serveis Socials de Catalunya regulada mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre.

Concretament al Annex 1 on es defineixen les prestacions de la xarxa de serveis socials d'atenció pública al punt 1.1.2.1 es regula el Servei d'ajuda a domicili (SAD) com un servei social bàsic de prestació garantida.

El SAD està definit com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal. El SAD podrà complementar-se amb altres modalitats d'atenció. El seu objectiu fonamental és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries i de les seves famílies, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari.

Com a complement necessari de la Llei de Serveis Socials de Catalunya, la Llei 39/2006 de 14 de desembre de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de dependència estableix un conjunt de serveis previstos i el nivell d'intensitat d'aquests per a la prevenció i atenció de les persones amb dependència. Aquesta llei d'àmbit estatal ha estat desenvolupada en diferents decrets i modificats els criteris en diverses ocasions com el RD 1051/2013 i el RD 291/2015 de 17 d'abril.

D'acord amb l'article 23 de la Llei 39/2006, el SAD constitueix el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària. Pot ser prestat per entitats o empreses, acreditades per a aquesta funció, i el ventall és el següent:

-Serveis relacionats amb l'atenció personal en la realització de les activitats de la vida diària (AVD).

-Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar: neteja, rentat, cuina o altres. Aquests serveis només es poden prestar conjuntament amb els assenyalats en l'apartat anterior.

Les principals funcions del servei doncs són: l'atenció personal, l'ajuda a la llar, el suport social i familiar i la relació amb l'entorn. La població destinatària són les persones en situació de risc social i/o dependència.

## 4.1 Aplicació a Gavà

El servei a Gavà estarà a persones de totes les franges d'edat que, per motius físics, psíquics o socials, per la seva valoració de dependència o per raons de risc d'exclusió social o vulnerabilitat econòmica es troben en situació de necessitat derivada d'una manca d'autonomia personal, necessitats socials

en l'àmbit de les relacions familiars i socials i/o necessitats de caràcter instrumental.

Els principis d'actuació en la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili de Gavà són:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries del servei.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona beneficiària i del seu domicili, i la confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia. 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 tenir el control sobre la vida d'un mateix. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònom possible.
- L'equitat en el tracte a les persones ateses.
- La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La corresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn, amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccionals és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La personalització del servei, seguint la metodologia de anomenada de "planificació centrada en la persona", ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, i la continuïtat en l'atenció personalitzada per part de l'equip de professionals.
- El reconeixement de l'entorn cuidador i social, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- La territorialització del servei, cercant l'eficiència en l'atenció personal, reduint els temps d'espera, de trasllat de les professionals, i planificant els serveis partint de la proximitat entre els domicilis.
- La qualitat del servei entesa com a un procés de millora contínua.
- L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada.
- El desenvolupament dels coneixements i actituds de la plantilla professional del SAD, amb especial incidència en la millora en les tècniques adreçades a l'atenció directe, a la domotització, a la gestió eficient social i econòmic, sense oblidar la necessària atenció "emocional" i a fomentar l'empatia tant amb les persones usuàries del servei com amb les seves famílies.

Els objectius específics del SAD són:

- Possibilitar que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- Donar suport a l'organització familiar, complementant i compensant la seva tasca en l'atenció a les necessitats de tots els seus membres, especialment aquelles que comportin un deteriorament personal i social.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de fragilitat.
- Donar suport en el desenvolupament de les funcions parentals, de criança i educatives a les famílies amb infants i/o adolescents amb situació de risc d'exclusió.
- Compensar la pèrdua d'autonomia i prevenir el seu deteriorament donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual estimulando l'adquisició de competències personals i familiars.
- Ser un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions i/o l'adequació dels serveis a les noves necessitats.
- Ser un element de detecció de situacions de maltractament a les persones grans o d'infants i adolescents en situació de risc d'exclusió d'acord amb els protocols establerts amb aquestes finalitats.
- Prevenir situacions de possibles desintegracions del nucli familiar i/o de possibles internaments i de situacions de deteriorament personals o familiars progressius.
- Optimitzar els recursos existents, incorporant recursos i actius de la comunitat, evitant la duplicitat de les actuacions al llarg del procés d'atenció i cercant complicitats amb altres dispositius locals o supralocals.

Els objectius principals de la implementació del nou model basat en les illes socials, tal i com es defineix a la clàusula 5, són:

- Millora de la qualitat del SAD, ajustant els serveis a les necessitats de les persones usuàries, garantint una escolta activa de les persones ateses, assegurant un tracte personalitzat i pròxim a la persona usuària.
- Disminuir l'impacte negatiu dels canvis de professionals, abandonant el model d'un sol professional referent (PAD), per avançar cap a un equip de professionals multi referents.
- Millorar la comunicació amb la persona usuària i el seu entorn, aprofitant la proximitat i la personalització.
- Planificar els serveis a domicili amb la freqüència i durada que més s'adeqüin a les necessitats reals i expectatives de les persones usuàries., millorant la qualitat dels serveis prestats.
- Flexibilitzar la prestació del servei evitant la concentració de serveis en determinades franges horàries que obliguen la contractació en jornades parcials.
- Garantir el traspàs d'informació i el seguiment continuat de tots els professionals des del mateix equip de SAD disminuint els efectes negatius de les substitucions.
- Millorar la resposta de les situacions sobrevingudes d'atenció mitjançant equips autogestionats que facilitin resposta ràpida des de la proximitat.
- Generar ocupació estable i que respecti el drets dels /les treballadors/es.

- Promoure la contractació de jornades completes fomentant una ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de les treballadores reduint així la rotació professional.
- Distribuir de manera més equitativa les càrregues de treball físiques i psicològiques entre els professionals.
- Disminuir els temps de desplaçament i per tant, els costos improductius associats.
- Promoure les sinergies amb l'entorn comunitari per evitar les duplicitats, millorar la coordinació i optimitzar els recursos, millorant l'eficàcia i l'eficiència del servei.
- Optimitzar el temps de treball de les treballadores.

Busquem doncs que la prestació d'aquest servei garanteixi la personalització del servei per les persones usuàries i les seves famílies, així com la proximitat entre professionals i les persones usuàries i les seves famílies en l'entorn comunitari proper. Així mateix cerquem la coordinació amb altres serveis d'atenció, així com la implementació de models organitzatius que permetin incrementar l'estabilitat i autonomia dels equips en relació a les persones ateses.

## 5. Organització del servei

El servei s'organitzarà a partir de "territoris socials", en endavant TESO, d'acord amb l'organització territorial dels Serveis Socials Bàsics del municipi de Gavà.

Cada TESO disposarà d'un equip d'atenció directa format per treballadores familiars i auxiliars de la llar supervisat per una coordinadora PAD. L'espai de referència d'aquest equip de treball serà l'Equip Bàsic d'Atenció Social de cada territori on s'ubicarà la Coordinadora PAD i serà decidit per l'Ajuntament.

L'equip professional de cada TESO serà el referent del territori assignat d'aquesta manera no hi haurà un referent únic. Cada TESO s'autoorganitzarà de forma flexible amb la supervisió de la Coordinadora PAD per donar resposta a les necessitats de les persones usuàries i les seves famílies.

L'equip tècnic estarà compostat per 1 coordinadora tècnica, 1 coordinadora de gestió i 2 coordinadores PAD i un mínim de 22,24 TF i 1,43 AUX a temps complert, i estarà ubicat en l'establiment municipal que l'Ajuntament decideixi.

S'estableixen dues tipologies de servei:

-Serveis d'atenció personal: La persona beneficiària rep ajuda per realitzar totes aquelles accions relacionades amb la cura personal, com la higiene, vestir-se i desvestir-se i repassar i cosir la roba d'ús personal, acompanyament i suport en hàbits, rutines i activitats bàsiques de la vida diària, entre d'altres.

-Serveis d'atenció a la llar: Inclouen la neteja de la llar (excepte les neteges de la llar a fons), fer el llit, fer el menjar (segons dietes establertes) i rentar la roba (tant a mà com amb rentadora), entre d'altres.

Aquests serveis es podran prestar en qualsevol de les següents modalitats:

- Servei ordinari. De dilluns a divendres.

- Servei socioeducatiu. Acompanyament en hàbits, rutines i activitats bàsiques de la vida diària. (Infància en risc, risc social i salut mental).
- Servei d'urgència (*acceleració del circuit d'accés*)
- Servei temporal (*PADES, lesió temporal, etc.*)
- Servei extraordinari (activació en dies festius i nits)

Existeixen dues modalitats de serveis que s'hauran de veure reflectides en el conjunt de comunicacions, factures i derivacions relatives al servei:

-SAD Dependència: per aquells serveis que es presten a ciutadans amb una resolució de la situació de dependència i un Programa individual d'atenció (PIA) elaborat pels Serveis Socials Municipals.

-SAD Social: per aquells serveis que es presten a ciutadans sense una resolució de la situació de dependència.

Pel que fa al finançament, el rescabament de les despeses ocasionades poden venir de:

- Contracte Programa amb el departament corresponent de la Generalitat
- Convenis i/o subvencions atorgades per altres administracions (DIBA, AMB, etc.)
- Cobrament preu públic a les persones usuàries

S'estableixen dues tipologies de seguiment social de la prestació del servei:

-Indirecte: El seguiment indirecte es durà a terme de forma exclusiva a càrrec de la FS21. Es vincula als expedients o usuaris sense indicadors de risc social associat. (Aprox.75%). Consta d'un seguiment setmanal realitzat per les treballadores Familiars i auxiliars de la llar, un seguiment telefònic realitzat per la Coordinadora PAD i un seguiment presencial amb visita de seguiment realitzat per les coordinadores tècniques. (s'estableixen 2 visites presencials a l'any de mitjana).

Directe: El seguiment directe es durà a terme de forma combinada entre la FS21 i la professional de referència de l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS). Es vincula als expedients o usuaris amb indicadors de risc social associat. (Aprox. 25%) Consta d'un seguiment setmanal realitzat per les treballadores familiars i auxiliars de la llar, un seguiment telefònic realitzat per la coordinadora PAD, un suport al/la treballador/a familiar i un seguiment especialitzat si s'escau per part de la coordinadora tècnica de FS21 i un seguiment presencial amb visites de seguiment realitzat per la Tècnica Social designada per la Cap de Serveis Socials de l'Ajuntament.

L'horari habitual dels serveis ordinaris serà de dilluns a divendres de 7.30h a 21.00h.

Fora d'aquest horari es preveuen els serveis extraordinaris amb un preu diferenciat per situacions de gran vulnerabilitat que requereix la cobertura d'un nombre d'hores de servei fora de l'horari habitual, ja que sense aquest, la persona estaria en risc i alt risc social.

## 6. Drets de la Fundació

- a) Rebre la compensació econòmica corresponent per la prestació del servei.



- b) Obtenir de l'Ajuntament els espais auxiliars necessaris per tal que l'equip tècnic i de gestió pugui realitzar reunions de coordinació i seguiment. El personal d'atenció personal i a la llar i les coordinadores PAD s'ubicaran, sempre que sigui possible, en dependències municipals que permetin la major proximitat amb les professionals i la ciutadania objecte d'atenció. L'equip de gestió i tècnic s'ubicaran sempre que sigui possible on estigui ubicada la direcció de l'EBASS. Els espais facilitats a la FS21 estaran habilitats amb el mobiliari necessari i connexió a la xarxa wifi.

## 7. Obligacions generals de la Fundació

- a) Dur a terme la prestació del servei d'atenció a les persones a Gavà, de conformitat amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre i resta de normativa aplicable i amb estricte compliment d'aquest plec de condicions, havent de garantir la cobertura del servei a tot el municipi.
- b) Gestionar el servei amb la màxima diligència, garantint el bon funcionament del servei, amb especial atenció als interessos de les persones usuàries, d'acord amb les instruccions que li doni l'Ajuntament.
- c) Dur a terme el servei únicament amb recursos propis i, en conseqüència, no subcontractar amb tercer, sense el consentiment de l'ajuntament, cap prestació relacionada amb l'esmentat servei, de conformitat amb el que estableix la clàusula 11 d'aquest document. Haurà de disposar d'una organització pròpia i d'una estructura tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte de l'encàrrec.
- d) Designar una persona responsable de la bona marxa de la prestació dels serveis, que serà també interlocutor amb l'Ajuntament.
- e) Garantir la qualificació dels professionals en la seva selecció, segons la normativa vigent, millorant la seva formació permanent en base a les necessitats del territori i del propi personal. En la mesura del possible, haurà de prioritzar la realització de jornades completes del personal i promoure millores en les condicions laborals relatives a la conciliació i retribucions laborals en funció de la qualitat del servei i de l'especialització.
- f) Personalitzar l'atenció per aconseguir crear vincles entre la persona usuària i els recursos de l'entorn vinculant, en els casos que es pugui, a projectes comunitaris, sempre comptant amb la voluntat de les persones, i promoure l'envelliment actiu en la mida del possible.
- g) La FS21 ha d'assignar el personal idoni per realitzar el tipus de tasca que cada cas requereixi, en especial, d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 13 d'aquest plec. Quan l'Ajuntament ho requereixi, la FS21 haurà de presentar l'acreditació documental conforme les persones contractades tenen la formació adequada a les tasques que hauran de desenvolupar així com el tipus de contracte i la seva durada.
- h) Millorar la qualitat del servei tot implementant sistemes d'informació, que facilitin:
- Mecanismes telemàtics de traspàs i gestió de la informació entre el servei, la persona usuària, els serveis socials bàsics i la família de la persona usuària.
  - El control de la gestió econòmica i el control de costos.
  - La monitorització dels domicilis per atendre amb major freqüència i augmentar el control dels serveis realitzats.
  - Més freqüència i flexibilitat de les visites i l'actualització de la informació.

- i) Consensuar amb l'Ajuntament els documents que es faran servir per a la realització del servei així com pel seu control i gestió.
- j) Serà obligació de la FS21, indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers que siguin imputables al gestor del servei com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució de l'encàrrec. La FS21 haurà d'acreditar haver contractat l'assegurança de subscripció obligatòria i de responsabilitat civil complementària pel que fa als riscos propis de la circulació. La pòlissa contractada per la FS21 donarà la condició d'assegurat a l'Ajuntament de Gavà.
- k) Complir les obligacions relatives a la propietat industrial i comercial, obtenint els permisos i autoritzacions que siguin necessaris.
- l) Complir les obligacions establertes per la normativa de protecció de dades personals. A aquests efectes, haurà de signar el corresponent annex de confidencialitat i protecció de dades que li facilitarà l'Ajuntament.
- m) Tot el personal de la FS21 que es destini al SAD anirà degudament identificat, seguint les regles d'uniformitat que l'ajuntament i la FS21 estableixin, sempre amb la imatge serigrafiada corporativa de l'Ajuntament. Hauran d'utilitzar els EPIS reglamentaris en la prestació del servei i tot el que la normativa vigent determini en relació a evitar riscos laborals.
- n) Durant l'execució de l'encàrrec el gestor restarà obligat al compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (Llei 31/1995, de 8 de novembre) i el seu desenvolupament reglamentari. La FS21 prendrà totes les precaucions necessàries per evitar accidents i perjudicis de qualsevol ordre, essent-ne responsable i atenent en aquesta matèria la legislació general que sigui d'aplicació.
- o) L'accés de les persones usuàries al servei objecte d'aquest encàrrec es formalitza amb la subscripció d'un acord assistencial entre la persona usuària i l'Ajuntament. Aquest document estipula el servei a prestar segons el pla de treball, el seu abast i intensitat, i si s'escau el règim de contraprestacions. L'Ajuntament trametrà a la FS21 una còpia del document d'acord de prestació del servei que haurà de contenir la informació necessària per al correcte desenvolupament del servei. La FS21 ha d'acceptar íntegrament les condicions de l'acord de prestació dels serveis que l'Ajuntament i la persona usuària hagin convingut en l'esmentat document assistencial. La FS21 no podrà suspendre o resoldre l'acord assistencial, ni deixar de prestar el servei a cap persona usuària sense autorització prèvia de l'Ajuntament de Gavà, excepte en aquells casos d'extrema urgència, que podrà ser autoritzada la suspensió del servei per part del màxim responsable del SAD de la FS21, per raons com assetjament, faltes de respecte greus, insults, intents d'agressió, situacions sobrevingudes de mal estat de l'habitatge o quan hi hagi indicació escrita del tècnic/a de prevenció de riscos que senyali la suspensió del servei amb caràcter immediat. L'extinció o suspensió de l'acord assistencial pot tenir lloc només per alguna de les causes previstes en aquest document i que són les següents:
  - Voluntat lliure i conscientment manifestada per la persona usuària o pel seu representant legal.
  - Transcurs del temps o dels terminis pactats per a la prestació del servei.
  - Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
  - Defunció de la persona usuària.
  - Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei respectivament, sempre i quan l'extinció del contracte assistencial no posi en risc la vida, la salut, la integritat física de la seva persona, degut a qualsevol circumstància generadora de perill.



- Situació de risc físic i/o psíquic greu pel personal d'atenció directa, d'acord amb el procediment establert i d'acord amb la normativa reguladora de la salut laboral.
- p) La FS21, i el personal al seu càrrec, tractaran amb correcció les persones usuàries del servei, respectant els seus drets fonamentals i aquells que, com a persones usuàries de serveis socials, se'ls reconeix per la legislació vigent. Així mateix, hauran d'eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries i informar expressament al Servei municipal corresponent, a través dels canals de coordinació establerts, qualsevol incident.
- q) La FS21 es compromet a col·laborar de forma activa i eficient en la detecció i actuació davant de situacions de maltractament, abús o assetjament a persones grans, infància o dones del municipi del Gavà d'acord amb els protocols marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments de la Generalitat de Catalunya i/o d'acord amb els protocols locals existents o que es puguin acordar pel consistori amb aquest mateix objectiu.
- r) En el cas que fos necessària la custòdia de claus d'alguna persona usuària del servei, la FS21, disposarà d'un protocol on constarà on, com i en quins casos en poden guardar les claus del domicili amb totes les garanties de custòdia que siguin necessàries. Així mateix, es requerirà comptar amb l'autorització escrita de la persona usuària i seguir estrictament el protocol establert per aquestes situacions.
- s) La FS21 haurà de facilitar a l'Ajuntament les tasques que aquest dugui a terme en matèria de control i fiscalització conforme a la normativa vigent.

## 8. Pla de formació i coordinació

La FS21 ha de garantir la formació continuada del seu personal per tal de dotar-lo dels coneixements necessaris per a una bona pràctica professional. Tota la plantilla que porti treballant com a mínim un any haurà d'acreditar anualment 25 hores lectives de formació anual.

El Pla de formació anual es planificarà conjuntament amb els responsables tècnics del Servei d'acció social. S'haurà de presentar a l'Ajuntament a l'inici de cada anualitat i s'haurà d'adequar a les necessitats de formació detectades tant per l'Ajuntament com per la pròpia FS21.

En el cas del personal d'atenció personal, es farà formació específica en el seu àmbit d'atenció sobre salut i aspectes els quals requereixin una atenció específica.

En el cas del personal d'atenció a la llar, rebran formació específica en el seu àmbit de treball així com de relació amb les persones usuàries.

Tot els professionals rebran formació sobre sistemes de prevenció de riscos, d'habilitats de comunicació i de comunicació telemàtica.

## 9. Coordinació amb el Servei bàsic d'atenció social

El Servei d'Ajuda a domicili (SAD) és un servei social bàsic de l'Ajuntament de Gavà. Orgànicament depèn de l'ESSB. La direcció del SAD la farà la Cap de Serveis Socials i Mediació en coordinació amb la persona responsable de la FS21.

La relació amb els Serveis Bàsic d'Atenció Social s'ha de fonamentar en l'estreta col·laboració tècnica. Els referents socials en seran sempre els responsables del pla de treball de la persona usuària.

S'establiran protocols d'actuació entre els professionals de serveis socials i de la FS21 per oferir la millor qualitat possible en la prestació del servei.

Les coordinadores PAD (encara que la seva tasca és essencialment de carrer) estaran ubicades als centres de serveis socials del territori de Gavà properes a les persones ateses i al recursos del territori. Les coordinadores PAD, es coordinaran diàriament amb les coordinadores tècniques i aquestes amb els professionals de referència, coordinadores dels equips bàsics i tècnics referents, sempre que sigui necessari. Les coordinadores PAD es reuniran setmanalment, per tractar aquells casos més complexes i per fer un resum de les accions més significatives de la setmana, conjuntament amb les coordinadores tècniques i amb les referents dels equips.

S'establirà un protocol de coordinació entre les coordinadores tècnica i de gestió amb els responsables de l'Ajuntament així com un protocol de coordinació entre les coordinadores PAD i les referents dels equips bàsics de serveis socials per la millora del seguiment tècnic i avaluació del servei prestat.

## 10. Sistemes d'informació social

La FS21 ha d'aportar i facilitar el programari informàtic adequat per a la gestió del servei:

-Smartphones per tot el personal d'atenció directa i personal de gestió i coordinació amb el software adequat per a la gestió de control de presència, control horari i gestió dels serveis. Addicionalment l'APP permetrà el seguiment dels paràmetres de salut i socials de les persones usuàries del servei i es treballarà perquè aquestes a mig termini interaccionin amb les APP dels familiars de les persones usuàries. Tot el personal ha de disposar de telèfon mòbil per a la seva localització en cas de necessitat. La FS21 dotarà al personal d'atenció directa amb smartphones que permetin consultar la informació que necessiten les treballadores per al desenvolupament de la seva tasca diària, (planificació/calendari setmanal de l'activitat laboral, missatges, tasques a realitzar en els casos assignats i seguiment del pla de treball).

-Ordinadors portàtils per tot el personal de gestió i coordinació de la FS21.

-Software integral de gestió del servei SAD interoperable amb els sistemes informàtics de l'Ajuntament de Gavà mitjançant la tecnologia Business Inteligent.

Pel que fa a les comunicacions formals entre l'Ajuntament i la FS21 es faran servir només els mitjans telemàtics, tot utilitzant els formularis establerts.

Addicionalment la FS21 posarà a disposició de l'Ajuntament un telèfon mòbil d'urgències 24 hores. La FS21 ha de disposar d'una persona de guàrdia que pugui activar els serveis necessaris, per donar resposta a una possible situació d'urgència que es presenti dins de l'horari de servei contemplat en el conveni laboral de les treballadores, en aquest context, totes restaran a disposició de les necessitats que requereixi la situació.

Així mateix:

-la FS21 haurà de documentar mitjançant informes periòdics de seguiment del servei a la Cap de Serveis Socials i Mediació. Si s'escau, l'Ajuntament facilitarà els permisos i accessos als sistemes d'informació de l'Ajuntament per dur a terme aquesta tasca a la coordinació tècnica del SAD i als professionals tècnics i aquests podran tenir accés directe a tota la informació relativa a la persona usuària, d'acord amb l'annex de Protecció de dades.

-la FS21, posa a disposició de l'Ajuntament i concretament dels diferents equips bàsics d'atenció social els accessos i permisos al software de gestió del SAD que siguin necessaris per consultar el funcionament i l'operativa del servei, les intervencions les hores, la planificació de serveis i l'estat de les persones usuàries. Una informació oberta i compartida amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social, d'acord amb l'annex de Protecció de dades.

## 11. Subcontractació i cessió

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

En qualsevol cas no s'entendrà cessió ni subcontractació quan aquestes operin mitjançant entitats del Grup Consorci de Salut i Atenció Social de Catalunya, quedant la FS21 expressament facultada per a encomanar a les entitats del Grup CSC, que reuneixin la condició de mitjà propi dels poders adjudicadors associats al CSC, la realització de les tasques necessàries per a l'execució de l'encàrrec, àdhuc, per signar en desplegament del present, els annexos específics que s'escaiguin, en exercici de la facultat d'autoorganització del mateix.

## 12. Personal adscrit al servei

La FS21 contractarà el personal necessari per atendre les seves obligacions, el qual ha de reunir els requisits de titulació i/o capacitat professional exigida en aquest document, i/o per les normes vigents, per prestar cadascun del tipus de serveis o tasques i que FS21 ha d'acreditar davant l'Ajuntament. FS21 es compromet a disposar del personal necessari per garantir la cobertura dels serveis que s'aprovin per l'Ajuntament així com garantir la disponibilitat de personal suficient en les franges horàries de major necessitat.

L'esmentat personal dependrà exclusivament de FS21, per la qual cosa té tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de treballador/a i ha de complir les normes i condicions establertes en matèria laboral, de Seguretat Social i de Prevenció de Riscos laborals referides al propi personal, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva, especialment les condicions salarials bàsiques establertes en el conveni col·lectiu de treball dels treballadors i treballadores d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya.

La FS21 facilitarà, en el moment d'iniciar la prestació dels serveis objecte d'aquest encàrrec, la relació del personal que els realitzarà, junt amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contracte, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, retribucions i titulació o capacitat professional exigida per prestar els serveis), així com el seu moviment d'altres i baixes successives. Les baixes s'hauran de comunicar tot especificant-ne el motiu.

Les baixes, permisos i absències del personal per qualsevol motiu o circumstància, i les vacances anuals, han de cobrir-se amb personal propi o suplent, a càrrec del gestor, sense que representi en cap moment interrupció o perjudici del servei.

En cas de vaga, FS21 es compromet a adoptar les mesures necessàries per garantir en tot moment la correcta prestació de servei, d'acord amb les disposicions que s'adoptin en cada moment (serveis mínims).

Durant la jornada laboral el personal adscrit al servei ha de dedicar-se amb caràcter exclusiu a la prestació del servei.

FS21 és l'únic responsable, davant del personal adscrit al servei objecte d'encàrrec, del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social, i altres normes col·lectives d'aplicació.

És obligació de la FS21 uniformar i acreditar, pel seu compte, a tot el personal al seu servei. El vestuari i les targetes d'identificació han de portar l'escut de l'Ajuntament. FS21 ha de garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del servei.

L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part del gestor de les obligacions fiscals i socials. FS21 presentarà semestralment els documents TC1 i TC2 de la Seguretat Social.

La FS21 encarregarà a un organisme independent, una enquesta de valoració i satisfacció del servei que es realitzarà cada dos anys. Aquest cost està inclòs en la tarifa preu/hora del servei.

A efectes informatius i per al supòsit que l'entitat gestora hi estigui obligada –per conveni o per qualsevol altra norma sectorial o general- a subrogar-se, com a empresari, en els drets laborals del personal que presta aquest servei, s'adjunta, com annex al plec de condicions, la llista de contractes.

## **13. Perfil professional del personal que presta el servei**

### **13.1. Professionals d'atenció directa**

Les titulacions hauran d'estar actualitzades segons la normativa vigent en cada moment.

El personal que executa les prestacions ha de tenir el perfil requerit pel conveni d'aplicació i estar en possessió d'alguna de les titulacions que s'especifiquen per a cada perfil, que hauran de ser degudament acreditades:

-Treballador/a familiar: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.

-Auxiliar de geriatría: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.

-Auxiliar de la llar: en no existir titulació oficial, els auxiliars de la llar podran acreditar la seva capacitació professional mitjançant la justificació d'un mínim de 6 mesos d'experiència

laboral i/o mitjançant documents acreditatius de formació ocupacional en les diferents branques relacionades amb la neteja industrial.

## 13.2. Professionals de gestió:

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

-Coordinador/a de gestió: acreditació de batxillerat o cicle formatiu.

S'estableix un professional per la prestació del servei.

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

- Domini de les funcions i tasques generals de caràcter administratiu.
- Amplis coneixements d'informàtica a nivell d'usuari/ària.
- Capacitat per treballar en equip.
- Capacitat d'analitzar i planificar el treball.
- Capacitat d'interlocució amb les persones beneficiàries del servei.
- Coordinació d'atenció directa (PAD):

Coordinador/a de Professionals d'Atenció Directa (PAD): la titulació necessària és la de treballador/a familiar i/o similar, amb més de 3 anys d'experiència en el SAD i amb competències avançades. Hi haurà un/a coordinador/a PAD destinat a cada EBAS.

Aquesta figura és la garantia del compliment i cobertura de les necessitats de les persones usuàries i de l'actualització del pla individual de treball establert.

Les funcions i tasques que han de dur a terme són:

- Responsabilitzar-se de la planificació diària i cobertura dels professionals al seu càrrec.
- Control en els domicilis del compliment de les activitats pactades i adaptació de les necessitats imprevistes.
- Responsabilitzar-se de la motivació i cura dels professionals al seu càrrec.
- Acompanyar als professionals que realitzaran el servei al domicili de la persona usuària quan s'inicia el servei i sempre que hagi un canvi de personal.
- Exercir una escolta activa amb les persones usuàries i les seves famílies
- Motivar les relacions comunitàries de les persones usuàries
- Exercir un suport general al personal d'atenció directa.
- Complimentar el Document de Pacte Assistencial amb la signatura de la persona usuària, del professional de referència i la seva.
- Rebre i gestionar les incidències diàries, en coordinació amb els coordinadors tècnics i/o de gestió del servei.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar visites de seguiment del servei en els domicilis, amb caràcter periòdic, especialment en els serveis d'auxiliars de la llar.

- Coordinar-se i reportar al/la coordinador/a tècnic/a.
- Contribuir a la formació dels professionals d'atenció directa.
- Cobrir, en cas de necessitat, aquells serveis que quedin descoberts per situacions imprevistes i/o per emergències que es produeixin a la ciutat.
- Gestionar conjuntament amb el coordinador de gestió les cobertures de vacances dels professionals al seu càrrec.
- Seguir les indicacions del seu coordinador en matèria del model d'integració i del model d'atenció centrada en la persona.

### 13.3. Coordinació tècnica

-Coordinador/a Tècnic/a: la titulació requerida és Grau en Treball Social i/o Educació Social i/o Infermeria o Psicologia.

És la màxima responsable de l'atenció directa, es responsabilitza de la gestió de tot l'equip de professionals d'atenció directa que tingui al seu càrrec i del compliment de les accions descrites en matèria de qualitat del servei.

També és la professional que garanteix el compliment del model establert i el vincle d'enllaç entre els referents de Serveis Socials Bàsics, la Direcció del servei i els professionals d'atenció directa. S'estableixen dos professionals per la prestació del servei.

Les funcions que han de dur a terme són:

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Realitzar el seguiment indirecte. Seguiment presencial amb visita de seguiment. S'estableixen 2 visites presencials a l'any de mitjana. Realitzar visites de
- seguiment a les persones usuàries en els seus domicilis, amb caràcter preceptiu, elaborant els respectius informes tal com estableix l'Ajuntament.
- Coordinar el treball amb cada professional d'atenció directa de forma individual i grupal, i documentar-ho degudament.
- Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona beneficiària del servei, per part dels professionals d'atenció directa.
- Realitzar propostes als professionals de referència sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques realitzades en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Fer reunions de seguiment amb el personal d'atenció directa, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució de la situació individual/familiar a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Fer el seguiment del cas mitjançant reunions de coordinació amb els professionals de referència dels SBAS (o altres equips socials municipals) amb la periodicitat que es fixi, i si s'escau amb la participació del personal d'atenció directa (Treballador/a familiar i/o auxiliar de la llar).
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
- Mantenir i actualitzar l'aplicatiu informàtic de gestió.



- Alertar als professionals de referència de les persones i/o famílies ateses sobre qualsevol alteració del servei, o de la situació personal o familiar, en el termini màxim de 24 hores.
- Comunicar i actualitzar en el sistema informàtic les incidències, modificacions i baixes produïdes entre les persones usuàries del servei.
- Mantenir constantment informats als responsables municipals de la marxa del servei, assumint les directrius que l'Ajuntament dicta a la FS21 en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.
- Contribuir a l'elaboració dels plans de formació i a la formació del personal d'atenció directa.
- Implementar i fomentar el model d'integració entre serveis
- Implementar els requeriments del model d'atenció centrada en la persona
- Coordinar i seguir les indicacions de la direcció del servei.

## 13.5. Direcció SAD FS21

Funcions encomanades:

- Fer el seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que promogui l'Ajuntament.
- Assegurar el compliment del model de gestió i dels criteris i procediments establerts i per exercir el seguiment de l'execució pressupostària.
- Recollir els protocols i procediments que sobre el servei elabori l'Ajuntament i garantir la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.
- Seleccionar el personal conjuntament amb els coordinadors, establir i garantir els plans de formació del conjunt del personal adscrit al servei.
- Aportar iniciatives de millora continuada i establir el calendari de coordinacions internes i externes.
- Participar en el disseny de protocols necessaris pel funcionament del servei.
- Portar a terme les relacions institucionals que requereixi el servei.
- Aportar aspectes de millora al model.
- Responsable d'establir relacions fluides i participatives entre les diferents àrees implicades en el model (Serveis Socials, Serveis Sanitaris, SAD).

## 14.El cost del servei i la tarifa

Els costos del servei són aquells que es calculen mitjançant l'aplicació dels preus/hora fixats en funció del nombre d'hores de servei de cadascuna de les modalitats de prestació a domicili que hagin estat efectivament prestades i que hagin estat degudament formalitzades en el corresponent document assistencial i controlats pel servei municipal competent.

Els costos del servei contempnen la següent estructura de gestió i coordinació: 1 jornada parcial de direcció del servei CSS, 1 jornada completa de coordinació tècnica, 1 jornada completa de coordinació de gestió, 2 jornades completes de coordinació PAD (1 per cada Equip Bàsic d'Atenció Social).

A tots els efectes s'entén que els costos del servei en aplicació de la tarifa preu/hora inclouen els següents conceptes d'acord amb la descripció de la memòria justificativa del servei: sou anual de les treballadores familiars i auxiliars de la llar segons conveni col·lectiu vigent, previsió dels costos per incapacitats temporals, previsió de descans, previsió d'hores sindicals, previsió de 20 hores de formació per professional, previsió hores coordinació, previsió d'hores sense assignar, despeses de seguretat social, transport, telefonia 4G, informàtica, EPIS, assegurances, previsió del cost de la prevenció de riscos laborals, serveis integrals de gestió, i altres despeses corresponents al control de qualitat, la imposició fiscal derivada de l'execució de l'encàrrec i de l'activitat de la FS21 en la seva execució i els impostos, taxes o despeses de qualsevol ordre corresponents a la sol·licitud i obtenció dels permisos i llicències necessàries per a l'execució de l'encàrrec.

Les tarifes i la previsió de despesa anual és:

Pel període 1 d'octubre de 2021 a 31 de desembre de 2021

| COST VARIABLE                  | Preu /hora | Hores any | Cost any     |
|--------------------------------|------------|-----------|--------------|
| TF Ordinari                    | 21,63 €    | 7.750     | 167.632,50 € |
| TF Festius i nocturns          | 25,37 €    | 30        | 761,10 €     |
| Servei Atenció a la llar (Aux) | 19,48 €    | 500       | 9.740 €      |
| TOTAL COST                     |            |           | 178.133,60 € |

Pel període 1 de gener de 2022 a 31 de desembre de 2022

| COST VARIABLE                  | Preu /hora | Hores any | Cost any     |
|--------------------------------|------------|-----------|--------------|
| TF Ordinari                    | 23,08 €    | 33.508    | 773.364,64 € |
| TF Festius i nocturns          | 27,13 €    | 130       | 3.526,90 €   |
| Servei Atenció a la llar (Aux) | 20,76 €    | 2.162     | 44.883,12 €  |
| TOTAL COST                     |            |           | 821.774,66 € |

La despesa anirà a càrrec de l'aplicació pressupostària:

| EXERCICI | APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA |                                     | IMPORT       |
|----------|--------------------------|-------------------------------------|--------------|
| 2021     | N/11000/2311B/227060121  | Dependència - Ajut a domicili (SAD) | 178.133,60 € |
| 2022     | N/11000/2311B/227060122  | Dependència - Ajut a domicili (SAD) | 821.774,66 € |

La facturació dels serveis derivats d'aquesta encomana de mitjà propi no estaran subjectes a IVA, d'acord amb el que disposa l'article 7.8 A) de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit. La FS21 no cobra cap concepte de benefici de la empresa.

La retribució que rebrà la FS21 es correspondrà amb el nombre d'hores dels serveis realment executats, pel preu hora, calculats d'acord amb les tarifes especificades anteriorment, i actualitzades segons normes/conveni d'aplicació dels treballadors/es.

Un cop finalitzat l'exercici pressupostari anual caldrà que la FS21 justifiqui les despeses reals sostingudes durant el període i es faci l'ajust resultant entre els pagaments mensuals a compte (tarifa) i la despesa real suportada pel mitjà propi.



L'aportació econòmica municipal es farà efectiva dintre dels 30 dies següents a la data d'aprovació de la factura per part del servei responsable de l'activitat.

## **15.Règim sancionador**

La Fundació S21 estarà sotmesa al règim sancionador previst a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

## **16.Extinció**

Podrà tenir lloc l'extinció anticipada de l'encàrrec com a conseqüència de l'incompliment de qualsevol de les seves clàusules, de mutu acord i per qualsevol de les causes previstes en la legislació vigent.

## **17.Termini de vigència**

La data prevista per a l'inici de la gestió dels serveis d'ajut a domicili en el marc del servei d'ajut a domicili per part de la FS21 és l'1 d'octubre de 2021 fins el 31 de desembre de 2022. En cas que es consideri necessària la continuïtat en la prestació del servei es podrà acordar la seva pròrroga per període d'un any.

La Tinenta d'alcaldeessa d'Acció Social, Ciutat Educadora i Cultura