

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 1 de 21	SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53	



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE LLORET DE MAR.

1. Objecte del contracte.

L'objecte d'aquest plec és fixar les condicions tècniques en relació a la prestació del servei municipal d'atenció domiciliària (SAD) de l'Ajuntament de Lloret de Mar, d'acord amb les característiques que es recullen en aquest plec i les seves prescripcions tècniques.

Segons l'establert a l'article 17.i) de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials correspon als Serveis Socials Bàsics (en endavant SBAS) prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sens perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.

Es regula mitjançant el Decret 142/2021, d'11 d'octubre.

La Cartera de Serveis Socials defineix el Servei d'Atenció Domiciliària 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, d'integració social o manca d'autonomia.

L'atenció domiciliària és l'atenció que es presta a una persona i/o unitat de convivència amb necessitats específiques, en el lloc on viu i en qualsevol etapa de la seva vida amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així una bona qualitat de vida, de benestar i d'autonomia.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència (LAPAD) defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com 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.

Les necessitats socials en matèria d'atenció domiciliària estan derivades per multi factors, com els canvis demogràfics, l'envelliment progressiu de la població, amb un increment progressiu de la població de més de 65 anys i el sobre envelliment amb edat superior als 80 anys. Així, amb aquesta realitat en el nostre municipi de Lloret de Mar, una part de la nostra ciutadania presenta majors problemes de dependència en les últimes etapes de la seva vida. Les previsions d'envelliment de la població mostren una tendència a l'alça encara més gran en els propers anys.

Davant la realitat social actual del nostre municipi es preveu un increment de famílies en situació de vulnerabilitat i/o risc social que integren infants i/o joves, que presenten dificultats en el manteniment de pautes

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 2 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

normalitzades de la vida quotidiana i a on cal intervenir per tal de reduir els factors de risc.

D'acord amb l'article 104.d) de la llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, es contempla l'ajut a domicili com una mesura d'atenció social i educativa davant les situacions de risc. Cal destacar, l'augment de situacions amb malalties cròniques, l'increment continuat de problemes de salut mental i de persones amb discapacitat en totes les edats de la vida.

En els darrers anys, tots aquests factors ens porten a haver d'oferir un servei molt dimensionat, per poder mantenir a persones i famílies en els seus domicilis, amb condicions que millorin i potenciïn la seva autonomia personal.

El Servei d'Atenció Domiciliària serà prestat per una entitat o empresa acreditada per a l'exercici d'aquesta funció, d'acord amb el que estableix l'article 5 del Decret 142/2021, 12 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 (doc 5738 de 20 d'octubre de 2010).

2. Definició i Objectius del Servei.

2.1 Definició:

El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitza en el domicili de la persona o en el seu entorn immediat, per tal d'oferir una atenció integral a les persones i/o unitats de convivència que tenen dificultats per poder desenvolupar les activitats de la vida diària o desenvolupar-se en el seu medi. Aquests serveis són prestats, principalment, en el domicili de la persona usuària i/o unitat de convivència i s'orienten a cobrir els problemes o limitacions d'autonomia personal, dirigits per l'equip tècnic dels Serveis Socials Bàsics i portats a terme per treballadors/res familiars i auxiliars de la llar.

Hi poden accedir persones o famílies que es troben, per motius físics o socials, en situacions de manca d'autonomia temporal o permanent per poder desenvolupar les activitats de la vida diària. El servei inclou les següents prestacions:

- Atenció a la persona i/o unitats de convivència i suport i manteniment de la Llar.
- Neteja de la llar.

2.2 Els Objectius:

L'objectiu del Servei d'Atenció Domiciliària és atendre les mancances d'autonomia personal cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionades i potenciar l'adaptació a l'entorn de les persones amb la finalitat de:

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 3 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

-Procurar una atenció personal, domèstica, social i tècnica suficient per a proporcionar als usuaris/es la possibilitat de romandre a la seva llar i al seu entorn social amb la millor qualitat de vida i d'autonomia el màxim de temps possible.

-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.

-Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o donar suport en l'organització de la llar.

-Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies, puguin trobar-se en que la seva autonomia personal estigui limitada.

-Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, actuant d'una manera preventiva en situacions de crisi i de deteriorament de la seva qualitat de vida.

-Donar suport als cuidadors no professionals d'aquelles persones que es troben en una situació de dependència, sobretot i en especial, atenció en aquelles en perill de claudicació per sobrecàrrega de la situació.

-Evitar o retardar els ingressos residencials d'aquelles persones que a causa de patir alguna mancança ja sigui física, psíquica o sociofamiliar, no puguin restar més temps vivint en el seu domicili, ja que sense aquest suport pot representar una situació de risc per a elles.

-Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec menors i/o adolescents que puguin trobar-se en situacions de vulnerabilitat i/o de risc social, motivades principalment per mancances i/o dificultats personals, familiars o socials.

- Afavorir situacions de canvi, pel que fa a l'aptitud i al comportament, facilitant a les persones usuàries el descobriment de les seves potencialitats, de la seva autoestima i del seu sentiment d'utilitat.

- Potenciar i facilitar les relacions familiars, amb la seva xarxa informal i amb d'altres de la comunitat de convivència.

3. Persones usuàries o beneficiàries.

El servei es prestarà a tot el terme municipal de Lloret de Mar, incloses les diferents urbanitzacions que conformen el municipi.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 4 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

El servei està adreçat a persones de qualsevol franja d'edat que per motius, ja siguin físics, psíquics o socials es troben en una situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb i/o amb problemàtiques familiars complexes.

Són persones usuàries o beneficiàries del SAD les:

-Persones grans que per la seva dependència, necessiten una atenció al domicili, ja que viuen soles o estan a càrrec de familiars que necessiten suport per atendre i cobrir les seves necessitats més bàsiques de manera satisfactòria.

-Persones amb una discapacitat física, psíquica, sensorial o mental, que per la seva dependència, necessiten d'una atenció al domicili, o bé perquè viuen soles o estan a càrrec de familiars que no els poden atendre i cobrir les seves necessitats més bàsiques.

-Unitats familiars amb situacions relacionals conflictives, a on hi ha menors que no poden ser atesos ja sigui per sobrecàrrega familiar o per una problemàtica greu.

-Famílies amb absència temporal dels membres que exerceixen responsabilitats d'atenció a la família i/o progenitors que presenten discapacitats o una malaltia mental, i que cal suport per atendre les càrregues familiars.

-Famílies que un dels membres principals cuidadors o progenitors té una discapacitat temporal per malaltia sobreenfada, agreujament d'una malaltia ja existent, intervenció quirúrgica programada o urgent, seguiment d'un tractament que l'impedeix l'adequada atenció dels fills menors, de les persones grans al seu càrrec o amb discapacitats.

-Persones afectades per qualsevol tipus de malaltia o lesions i que de manera temporal requereixen de l'ajuda d'una tercera persona.

-Persones afectades per malaltia terminal o que es trobin en l'etapa de fi de vida i necessitin suport a domicili.

-Persones o unitats familiars que per multi factors ho requereixin a criteri del seu professional de referència.

4. Modalitats del servei d'atenció domiciliària.

Segons la via d'accés de les persones, al Servei d'Atenció Domiciliària, s'estableixen 2 modalitats:

A) Modalitat SAD Dependència: és aquell servei de suport a persones que tenen reconegut un grau de dependència, segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (d'ara en endavant LAPAD).

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 5 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

Els beneficiaris del servei d'atenció a domicili seran prioritàriament aquelles persones que hagin estat reconegudes com a dependents des del Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya, que hagin estat valorades per l' Equip de Valoració de la Dependència (SEVAD) i que disposin de la resolució de grau suficient per tal que des dels Serveis Socials es pugui elaborar el Programa Individual d'Atenció (PIA).

B) Modalitat SAD Social: Es realitzarà quan la persona es trobi en situació de manca d'autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i encara no disposi del reconeixement de grau de dependència o quan es tingui la constatació que no assoleix la puntuació mínima requerida per accedir al servei mitjançant el sistema establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Els Serveis Socials Bàsics de la Secció de Benestar i Família de l'Ajuntament de Lloret de Mar estableixen els criteris de prioritat per l'assignació del SAD Social, d'acord l'establert a la normativa interna. Es tindran en compte, a més de la renda disponible, altres criteris que, en cada cas, es considerin adequats, segons la valoració tècnica corresponent.

L'Ajuntament de Lloret de Mar es reserva el dret a revisar d'ofici la situació de qualsevol persona beneficiària i a modificar les condicions del servei, en relació a les hores assignades, si s'escau, en ambdues modalitats (LAPAD i SOCIAL).

5. Tipologia de Serveis d'Atenció Domiciliària.

El servei d'atenció domiciliària és el principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa dins el seu entorn més immediat, l'entorn domiciliari. És un servei de proximitat i centrat en la persona necessitada i dins el seu entorn de cura més immediat. Ha de ser de qualitat, flexible sempre que sigui possible, efectiu, sostenible i eficient.

Aquest servei disposa de 2 tipus de suport, el personal (atenció directa a la persona) i el suport domèstic (en les accions que són més directes amb el manteniment de la cura i l'ordre de la llar).

Podem definir 2 tipologies de serveis:

5.1 Serveis d'atenció a la persona i al seu entorn:

Aquest servei d'atenció a la persona dependrà del perfil i necessitats de la persona beneficiària, així com dels objectius que es pretenen assolir en cada cas i del pla de valoració de l'equip tècnic, entre d'altres.

Els definim com aquelles activitats i tasques que estan destinades directament a les persones usuàries amb la finalitat de promoure i mantenir l'autonomia personal, fomentar hàbits adequats, adquisició d'habilitats bàsiques, tant pel bon desenvolupament de les activitats de la vida diària de

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 6 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

la persona com per oferir un suport bàsic en els que visquin en contextos familiars.

Podem contemplar per atenció personal les següents tasques o activitats:

- Suport en la higiene diària i cura personal: higiene integral, altres activitats directament vinculades com bany o dutxa, afaitar, aplicació de cremes, la cura de les ungles i altres tasques relacionades amb la continuïtat de la pròpia higiene, com l'ajuda en el vestir, pentinar, posar les sabates, etc.
- Cura de la salut i control de la medicació: des de la compra de farmàcia, la preparació de la medicació, l'administració de la medicació (sempre sota les pautes de prescripció mèdica decidida pels serveis sanitaris), i la realització de cures simples, o superfícials que estiguin pautades i acordades per prescripció mèdica. En cap cas es realitzarà cap tractament que sigui competència dels serveis sanitaris i, per tant, sigui exigible un títol sanitari.
- Mobilització dins del domicili: aquí es contempla l'aixecament del llit o l'allitament, deambular, acomodar en seients. També s'inclou la realització de mobilitzacions o canvis posturals en aquelles persones que estan immobilitzades, pateixen una greu disminució o tenen necessitats d'exercicis o ajudes físico-motrius.
- Ajut en l'administració econòmica de la llar.
- Suport en el manteniment i l'organització de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Suport en el i repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.
- Suport emocional: fem referència a fer companyia tant en el domicili, com sortir a passejar (sortides externes), per evitar d'una manera preventiva situacions depressives, causades per la solitud, l'aïllament social, manca de suport familiar i també per mantenir les relacions veïnals, familiars i de persones del seu entorn més pròxim.
- Recuperació d'hàbits i educar en l'aprenentatge: aquí fem referència als hàbits personals i socials i de la pròpia cura de la llar. Afavorir l'auto cura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 7 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

- Activitat de passeig a l'exterior o caminar dins l'interior: l'objectiu de mantenir o millorar l'autonomia personal, quan així ho determini el/la tècnic/a dels Serveis Socials.
- Realitzar acompanyaments externs: es contempla poder realitzar acompanyaments fora de la llar, en situacions que sigui imprescindible que la persona participi en activitats, ja siguin de caràcter educatiu, terapèutic, social i/o judicial. També es realitzaran acompanyaments per gestions, tramitació de documentació en administracions competents, visites mèdiques etc.
- Cura, control o supervisió de l'alimentació: des de l'organització i la realització de la compra d'aliments, la preparació i cuinat d'àpats i en aquells casos necessaris, inclús, donar la ingesta dels aliments. Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
- Observació, detecció i informació de situacions de risc per a la persona.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar (no professional), per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Suport en el tractament social i educatiu amb famílies en situació de risc social o vulnerabilitat (infància, adolescència, violència familiar, desestructuració familiar, salut mental o altres).

5.2 Servei de neteja de la llar:

El personal que realitzarà aquests serveis de neteja de la llar haurà de ser auxiliar de neteja.

Per a la realització d'aquest servei, la persona usuària del servei haurà de procurar els estris i productes necessaris per a la realització de les tasques de neteja en el domicili. Serà responsabilitat última de l'entitat o empresa adjudicatària disposar dels estris i productes de neteja imprescindibles per a la realització del servei, sense que la manca d'aquests productes pugui ser un motiu per la no realització del servei. Tenint en compte que serà la persona usuària qui haurà de costejar la despesa.

El servei de neteja sempre estarà supervisat pels professionals que intervinguin en el cas.

Les funcions principals seran les següents:

- posar rentadores, estendre la roba, plegar-la.
- guardar roba a armaris, endreçar-los

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 8 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

-Suport en la planxa de la roba
-Ordre i neteja d'aquells espais d'ús de la persona titular del servei, especialment l'habitació, cuina i bany.

5.3 Activitats excloses del servei d'atenció domiciliària:

Queden excloses com a funcions pròpies del servei d'atenció domiciliària, les no incloses anteriorment:

- Fer arranjaments de la llar, pintar, empaperar, obres menors, etc.
- Realitzar neteges a fons: de la cuina, del bany, dels armaris, etc.
- Neteges exteriors: patis, escala de la comunitat, replans, etc.
- Fer treballs tèxtils: cosir cortines, fer bores, etc.
- La neteja d'escals veïnals i zones comunes de la finca on estigui ubicat el domicili del beneficiari.
- Les tasques exclusivament sanitàries que requereixin una especialització.
- Totes aquelles tasques que no estiguin previstes en el pla de treball establert amb els usuaris.

6. Organització del Servei d'Atenció Domiciliària.

L'organització del servei s'estructura d'acord a la següent distribució de funcions entre l'Ajuntament i l'adjudicatària de la prestació del servei:

6.1 Funcions de l'Ajuntament de Lloret de Mar:

Els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Lloret de Mar, es faran responsables de les següents tasques en la gestió del servei:

-Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada sobre els serveis i els drets d'accés i requisits previstos, segons l'establert a la normativa aplicable.

-Recepció i atenció de les persones usuàries, identificació de les seves necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i del nivell de prioritat en l'accés al servei.

- Fixar la tipologia de casos per l'inici del SAD: urgent (24h) i ordinari (72h), establint els objectius de l'atenció i assignació del servei quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.

-Tramitació de l'encàrrec de servei a l'empresa adjudicatària i recepció de la confirmació del moment d'inici del servei.

-Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats que s'acordin entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 9 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

- Comunicar, via correu electrònic, a l'empresa adjudicatària, per part dels Serveis Socials d'Atenció Primària, qualsevol incidència o notícia que sigui de rellevància en l'atenció i gestió del servei.

- Controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.

- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i documentació que s'estimin pertinents.

- Seguiment i avaluació de l'actuació de l'entitat o empresa adjudicatària, en referència als compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte de servei que es signi.

- Gestió de la qualitat en l'atenció i satisfacció de les persones usuàries.

- Control i validació mensual de les factures.

6.2 Funcions de l'entitat adjudicatària:

L'entitat adjudicatària ha d'assolir les següents tasques en la prestació del SAD:

- Recepció de l'encàrrec del servei d'atenció domiciliària i de les tasques i funcions que responguin directament a la prestació.

- Garantir el servei i complir les condicions de prestació del servei amb qualitat, segons els plans individuals d'intervenció, a les persones usuàries, segons l'encàrrec.

- Garantir l'inici efectiu del SAD segons sigui la petició: urgent (24h) i/o ordinària (72h).

- Selecció del professional adient d'acord amb els horaris i funcions demanades.

- Un cop rebut l'encàrrec, coordinar l'inici del servei amb el/la tècnic/a referent del cas, tot respectant els terminis establerts en el present plec de condicions.

- El dia d'inici del servei l'empresa adjudicatària presentarà el professional a la persona i família si és el cas. En la presentació hi seran presents el/la professional que farà el servei, el/la tècnic/a de l'empresa adjudicatària i el tècnic/a dels serveis socials de l'Ajuntament.

- Comunicar totes les baixes, canvis i suplències del personal així com incidències que poden afectar la prestació del servei, en el termini màxim

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 10 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

de 24 hores a partir del seu coneixement. Així mateix, l'empresa adjudicatària estarà obligada a garantir la continuïtat del servei, i a substituir aquest personal en el termini màxim de 24 hores.

-L'adjudicatari haurà de garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos, dins dels terminis previstos en el corresponent protocol.

-Els/les treballadors/es de l'empresa adjudicatària que realitzin el servei d'atenció domiciliària hauran de tenir la formació i aptituds adequades per al correcte desenvolupament d'elles tasques marcades al corresponent informe social de SAD.

-Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a la mateixa persona.

-L'entitat adjudicatària es compromet a mantenir una reunió mensual de seguiment dels casos amb els/les tècnics/es referents de cada usuari de l'Ajuntament de Lloret de Mar i els/les treballadors/res familiars per tal de poder avaluar d'una manera sistemàtica el desenvolupament de l'atenció donada a cada usuari del servei d'atenció domiciliària. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que haurà de lliurar mensualment l'entitat adjudicatària.

Aquesta coordinació s'haurà de realitzar obligatòriament i sense cap cost addicional per l'Ajuntament.

-L'empresa adjudicatària nomenarà una persona qualificada per realitzar tasques de coordinació amb el personal de Serveis Socials d'Atenció Primària.

-L'Ajuntament podrà sol·licitar a l'entitat adjudicatària suport en la valoració inicial dels domicilis i de les persones, que es realitzarà d'acord amb els protocols facilitats.

- L'adjudicatària no pot acceptar cap sol·licitud de serveis directament dels usuaris.

-Els alumnes de pràctiques no podran substituir mai als professionals de l'entitat adjudicatària en les seves funcions i tasques que són objecte de la prestació del servei, i l'horari que realitzin haurà de ser coincident amb el del professional que presta el servei.

- Elaborar un pla de riscos laborals del servei i lliurar-lo a l'Ajuntament en el termini màxim de 2 mesos des de la signatura del contracte.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 11 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

6.3 L'Horari del Servei d'Atenció Domiciliària

Cal poder garantir l'atenció a totes les persones usuàries del servei tant d'atenció a la persona i com a la llar. Aquests horaris serien:

- De dilluns a divendres: de 7:00h a 20:00h (última hora de finalització del servei seran les 21:00h).
- Els dissabtes de 7:00h a 14:00h (última hora de finalització del servei serà a les 15:00 h).
- En situacions excepcionals, els Serveis Bàsics d'Atenció Social Primària de l'Ajuntament podran determinar la necessitat de prestar un SAD en horari nocturn i/o diumenges i festius. En aquests casos, caldrà l'autorització per escrit del/de la Cap de l'SBAS. La facturació d'aquestes hores de servei s'abonaran segons l'establert a l'estudi econòmic, d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació.

La modificació del servei haurà de ser comunicada a l'adjudicatària com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei, i també es contempla el mateix període de temps per aquells serveis que s'hagin de prestar en hores nocturnes, diumenges o festius.

L'adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal per a garantir la correcta prestació del servei.

6.4 Temps i durada del Servei d'Atenció Domiciliària

El temps i la durada del servei d'atenció al domicili seran determinats per l'Ajuntament. El temps diari de prestació es mesurarà en hores:

- 1 hora (temps real de servei 60 minuts).
- Les fraccions seran de 30 minuts (temps real 30 minuts). No es contempla fer una fracció de 30 minuts en cap servei que no tingui com a mínim adjudicada una hora prèvia.

6.5 Protocol Bàsic i General d'actuació per la prestació de SAD:

a) La demanda del servei.

-L'Ajuntament gestionarà sempre la demanda del servei per escrit formal mitjançant un informe social SAD on farà constar la següent informació:

-Dades d'identificació de la persona beneficiària.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5



Ajuntament de Lloret de Mar

-Definició i proposta de les tasques i serveis a realitzar.

-Temps i duració del servei, inclús el temps de desplaçament, coordinació-supervisió i la prestació efectiva del servei.

-Franja horària prevista.

-Proposició de data d'inici.

- El mitjà de comunicació amb l'entitat prestadora serà el correu electrònic.

- L'entitat haurà de cursar un rebut de les peticions mitjançant qualsevol medi en que quedi constància suficient.

- L'empresa adjudicatària no podrà cursar cap petició que no estigui degudament signada pel tècnic/a del cas i pel CAP de l'SBAS. Només en casos d'urgència, el/la Cap de l'SBAS autoritzarà per escrit a l'empresa adjudicatària l'inici del SAD previ a emetre la documentació necessària.

-En situacions d'urgència, es podrà sol·licitar la prestació del servei a l'empresa via telefònica. Per aquest motiu l'adjudicatari facilitarà un telèfon mòbil o altre mitjà de comunicació.

b) Inici del Servei d'Atenció Domiciliària.

- Des de la data de l'encàrrec i fins el dia d'inici del servei, l'adjudicatari tindrà un termini per poder planificar l'inici del servei. Aquest temps serà en funció de la urgència de la situació que valori l'equip de serveis socials de l'Ajuntament. Aquests terminis es fixaran de la següent manera:

-Servei d'atenció a la persona i/o neteja a la llar ordinari; termini màxim de 3 dies naturals.

-Servei d'atenció a la persona i/o neteja a la llar urgent; termini màxim de 1 dia natural.

-La persona responsable de l'entitat, juntament amb el/la treballador/a familiar assignat/da pel servei i el/la tècnic/a referent de l'Ajuntament, efectuaran la visita al domicili per concretar i establir els objectius del servei i marcar els indicadors de seguiment.

-L'informe de la prestació de SAD estarà signat per el/la Cap de Serveis Socials de l'Ajuntament, i el/la tècnic/a referent del cas que fa la petició del servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, les tasques que es realitzaran, l'horari, la data de revisió, i el/la professional que realitzarà el servei.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 13 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

- El/la tècnic/a de serveis socials farà arribar una còpia de l'informe SAD tant a l'empresa adjudicatària com als servei administratius municipals que gestionen el servei de SAD.

c) Seguiment del servei d'Atenció Domiciliària.

La periodicitat per avaluar la prestació de cada servei serà d'un mes, en els serveis amb caire d'urgència. Els serveis que siguin aprovats amb caràcter permanent seran avaluats cada tres mesos com a mínim o abans segons criteri professional. S'efectuarà un calendari previ d'aquests espais de seguiment i coordinació. Per fer efectiu aquest seguiment, l'adjudicatari presentarà un informe trimestral en els termes acordats entre Serveis Socials d'Atenció Primària i l'entitat adjudicatària.

d) Comunicacions de baixes del servei d'Atenció Domiciliària.

Les incidències sobre baixes de serveis seran compartides entre els tècnics/es de l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària en el moment que una de les parts en tingui coneixement.

La baixa farà efectiva per escrit mitjançant el corresponent informe social de tancament del servei, tot informant del motiu i es comunicarà a l'empresa adjudicatària com a la persona beneficiària i/o família.

6.6 Coordinació amb Serveis Socials d'Atenció Primària.

L'entitat adjudicatària designarà una persona responsable de la coordinació general del servei, que efectuarà el seguiment global del bon funcionament del servei. Serà la persona responsable davant de qualsevol incidència en relació al desenvolupament del servei i de traslladar les consideracions o instruccions que consideri a l'Ajuntament. També s'encarregarà de supervisar i garantir l'acompliment dels protocols i procediments establerts per l'Ajuntament.

Trimestralment es realitzarà una **reunió de coordinació** entre l'adjudicatària i el/la Cap d'SBAS o la persona en qui delegui, per valorar el correcte funcionament del servei.

Mensualment, l'adjudicatària presentarà un **informe** on consti com a mínim:

Número d'usuaris del SAD

Percentatge d'usuaris del SAD entre 0 i 17 anys

Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 18 i 64 anys

Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili entre 65 a 84 anys

Percentatge d'usuaris del servei d'ajuda a domicili de més de 85 anys

Quantitat d'usuaris atesos per franges horàries d'atenció

Quantitat d'unitats familiar ateses

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 14 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

Quantitat d'usuaris atesos
Solitud desitjada o no desitjada de la persona usuària (edat)

7. La relació amb els usuaris/es del Servei d'Atenció Domiciliària

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal del SAD.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol, dubte, consulta, incidència o queixa als Serveis Socials d'Atenció Primària. Per a poder iniciar un SAD serà requisit imprescindible haver signat el document de proposta del servei amb l'usuari, on s'acordaran les condicions del servei.

L'usuari /a haurà de ser informat, en tot moment, amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, per part de l'empresa adjudicatària.

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari com a base de la prestació del servei i garantir que la prestació del mateix es faci amb la qualitat deguda, tenint especial cura amb el tracte amb els usuaris, amb l'educació i respecte deguts, i eludint qualsevol conflicte personal amb els usuaris.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

En aquest sentit, l'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc, en aquest sentit, durant la prestació.

L'adjudicatari queda obligat a substituir el personal que la direcció tècnica de l'Ajuntament de Lloret de Mar manifesti per escrit que no reuneix la qualificació acadèmica/professional necessària per prestar el servei.

Així mateix, l'adjudicatari també queda obligat a prendre les mesures necessàries per a garantir la bona prestació del servei, quan a petició de l'Ajuntament o de la direcció de l'SBAS, es produeixi qualsevol incidència professional per part del personal adscrit al servei relacionada amb la seva actitud o comportament, amb els usuaris o personal tècnic de l'Ajuntament, que pugui perjudicar al correcte funcionament del servei.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 15 de 21	SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53	



Ajuntament de Lloret de Mar

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar, als Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament, abans de l'inici d'execució del contracte, els certificats negatius del Registre Central de Delinqüents Sexuals per a tots els professionals i voluntaris que treballen en contacte habitual amb menors.

A més a més, aquests certificats s'hauran d'aportar sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.

8. Control de Qualitat del servei

L'empresa adjudicatària presentarà anualment (abans del 15 de gener de l'any següent) una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb el model d'informe anual que es presenta al Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

9. Uniforme

L'adjudicatari haurà d'uniformar al seu personal amb bata o brusa i pantaló apropiats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció (EPI's) quan sigui adient

L'uniforme no haurà de portar cap altre identificatiu que l'esmentada targeta amb el nom i cognoms del/la professional, el logotip de l'empresa i el logotip de l'Ajuntament, reproduint fidelment la imatge corporativa municipal

10. Mesures en cas de vaga legal

En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat permanentment a l'Ajuntament de Lloret de Mar sobre les incidències i desenvolupament de la vaga

11. Mitjans personals adscrits al servei

Per a la prestació del servei són necessaris els grups professionals que es detallen a continuació, que han de desenvolupar les funcions que es detallen al conveni col·lectiu d'aplicació, així com estar en disposició de les titulacions que es fixen al mateix:

Grup I. Àrea de coordinació:

El coordinador/ora tècnic/ica realitzarà la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/àries i realitza el recolzament tècnic als treballadors/ores familiars. Fomentarà i establirà els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball. Avaluarà i controlarà la qualitat del servei prestat.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 16 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

Titulació: Es requereix disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

S'estableixen les següents funcions:

- Realitzar coordinacions tant grupals com individuals amb les treballadores/ors familiars i amb els/les auxiliars de neteja.
- Realitzar coordinacions amb les treballadores socials dels centres de Serveis Socials. Segons la problemàtica del servei també participaran els professionals d'atenció a domicili.
- Realitzar coordinacions amb el/la cap dels Serveis Socials Bàsics, inclosos els temes de caire administratiu.
- Relacionar-se amb la família de la persona usuària i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- Realitzar visites domiciliàries per a presentar als usuaris el/la treballador/a familiar o auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i la valoració dels serveis prestats als usuaris.
- Emplenar i revisar el pacte de servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la seva avaluació.
- Detectar i comunicar a la direcció de Serveis Socials les incidències del servei, les situacions d'urgència/o necessitat social.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- Resolució d'incidències tècniques.
- Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/ora que farà el servei.
- Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/ora tècnic/ica, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències.
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei i realitzar informes socials dels casos i altres documents relacionats.
- Portar a terme els procediments tècnics determinats pels Serveis Socials Bàsics del departament de Benestar i Família de l'Ajuntament de Lloret de Mar.

El coordinador/ora de gestió realitzarà el suport administratiu del servei d'atenció domiciliària, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Titulació: Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció sociosanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili).

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5



Ajuntament de Lloret de Mar

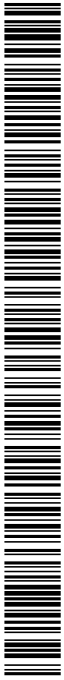
S'especifiquen les següents funcions:

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant de les persones usuàries com dels/de les treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Realitzar les trucades telefòniques als Serveis Socials, persones usuàries, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...).
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal, com: vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- Comunicar al/la cap de Serveis Socials Bàsics totes les incidències produïdes.
- Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/ores tècnics/iques, treballadors/ores familiars i auxiliars de neteja.
- Realitzar la facturació i els albarans.
- Realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars i dels/de les auxiliars de neteja.

Grup II. Àrea d'atenció a la persona

El/la treballador/a familiar és un professional polivalent del camp social que realitza la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn. La intervenció pot estar dirigida a qualsevol grup d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5



DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 18 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

Titulació: Hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar reconeguda per la Generalitat de Catalunya.

Es determinen les següents funcions:

- Assistencials: Realitzar totes aquelles activitats en el domicili, d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana, entre d'altres:
- Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i control de la medicació.
- Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: vigilància i manteniment de l'ordre de la llar i manteniment de la neteja de la llar.
- Compra, preparació d'aliments i ajuda en l'administració econòmica de la casa.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.
- Educatives: El/la treballador/a haurà de conèixer les característiques de la persona usuària no només per atendre les seves necessitats assistencials, sinó també per saber educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que facilitin a la família o a la persona sola el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permetin continuar en el seu domicili. És a dir, treballar i potenciar les relacions familiars i socials positives per a aconseguir una bona integració o reintegració social.
- Preventives: Consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'una deterioració personal progressiva o de possibles internaments.

El/la treballador/a familiar observarà per a detectar l'aparició d'altres símptomes no detectats per l'equip en l'inici de la intervenció social. Haurà de descriure i comunicar aquests símptomes, afavorint les intervencions professional adequades al problema.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar, entre d'altres, són: mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i subministraments (aigua, llum i gas), mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge, deteriorament de l'estat de

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 19 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



Ajuntament de Lloret de Mar

l'habitatge (condicions de manteniment i neteja), absentisme escolar, relacions i conductes agressives en el nucli familiar, desorientació espacial i temporal, hàbits tòxics (alcoholisme, ludopatia, automedicació, etc.), situacions de maltractament, descompensacions en salut mental, dificultats per gestionar la medicació, negligència en la cura i autocura, dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia, etc.), empitjorament de l'estat de salut de la persona, etc.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents de cada cas integrants dels Serveis Bàsics d'Atenció Social primària 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. Si es posa en risc al professional que realitza el servei a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

En qualsevol cas, davant d'una situació d'urgència, caldrà la implicació per part de l'empresa prestatària del servei.
Les funcions assistencials, educatives i preventives es desenvoluparan de manera interrelacionada.

Grup III. Àrea de serveis generals

L'Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili és el/la professional encarregat/ada de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas. Actuen en el domicili de les persones, independentment que intervinguin altres professionals.

Titulació: Disposar del certificat escolar o equivalent.

Funcions: Exclusivament la neteja del domicili de la persona usuària. Aquest personal no realitzarà activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament.

Estimació d'hores anuals de servei pel temps que duri el contracte:

Coordinació tècnica: 800 hores anuals

Coordinació de gestió: 800 hores anuals

Àrea d'atenció a la persona (TF): 36.288 hores anuals

Àrea de serveis generals (aux. Neteja): 240 hores anuals

En tot cas l'Ajuntament es reserva el dret de sol·licitar que s'aportin còpies de les titulacions oficials dels treballadors/es adscrits/es al servei, abans de l'inici del mateix.

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 20 de 21		SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

En el supòsit de noves contractacions, les diferents categories professionals també hauran de comptar amb les titulacions específiques que refereix el conveni col·lectiu aplicable d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya i l'Ajuntament també pot sol·licitar-ne l'aportació.

12. Responsabilitat

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball usats puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a l'Ajuntament de Lloret de Mar. 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.

Custòdia de claus: En cas que sigui necessària la custòdia de claus del domicili d'alguna persona usuària per part de l'entitat adjudicatària, aquesta haurà de comptar amb l'autorització escrita de la persona usuària i formalitzada per ambdues parts. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui sempre per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als Serveis Socials Bàsics municipals i haurà de presentar una còpia del document en el termini màxim de 7 dies des de la data de la signatura. Així mateix, l'entitat adjudicatària trametrà a l'Ajuntament comunicació per escrit de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

13. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La difusió del servei així com la representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament de Lloret de Mar. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que el contractista s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual), 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, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat. El contractista només serà titular d'aquells

7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN CIUTADANIA	REFERÈNCIA 14032022000007
Codi Segur de Verificació: 7c679af3-a66f-4bba-9ee8-019f8e6238e5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2023_12547096 Data d'impressió: 10/10/2023 10:18:28 Pàgina 21 de 21	SIGNATURES 1.- MARTA BERTRAN LOPEZ (TCAT) (Caps de secció), 09/10/2023 20:53	



Ajuntament de
Lloret de Mar

documents d'ordre intern que generi exclusivament per al seu personal en el desenvolupament del servei.

En tota la documentació hi constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària. Igualment, s'especificarà que el contractista realitza la gestió tècnica del projecte.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i l'avaluació del servei.

14. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària, en el termini dels 8 dies previs a l'inici de la nova prestació.

Aquest traspàs es farà de forma que les persones usuàries no pateixin cap distorsió respecte al servei que tenen assignat (horaris, hores de servei, etc.).

Marta Bertran López
Cap de Secció
Serveis Bàsics d'Atenció Social

DOCUMENT SIGNAT I DATAT DIGITALMENT