



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS

“SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA ESPECIALITZAT “

Expedient núm.: X2023000199

1.- OBJECTE DEL PLEC

El present contracte de gestió de serveis públics té per objecte principal la gestió de la prestació del Servei d'ajuda a domicili (en endavant SAD) que forma part de la Cartera de Serveis del Programa de Serveis d'atenció domiciliària dels municipis d'Osona.

El servei d'ajuda a domicili es troba regulat pel Reglament aprovat pel Plenari I en sessió del dia 28 d'octubre de 2021 i publicat íntegrament al DOGC del dia 24 de novembre de 2021.

2. DESCRIPCIÓ I ABAST DELS TREBALLS

Definició: El SAD és un servei de responsabilitat pública que es defineix com el conjunt d'activitats que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, i suport social, a aquelles persones i/o famílies residents a Osona, que presentin dificultats de desenvolupament o d'integració social, o manca d'autonomia personal per a la realització de les activitats de la vida diària.

El SAD del Consorci Osona de Serveis Socials és un servei centrat en la persona i es fomenta en els principis següents:

Objectius: La finalitat del servei és donar atenció global i personalitzada orientada a aquelles persones que tenen dificultats per a la realització de les activitats bàsiques de la vida quotidiana i les instrumentals per millorar la seva qualitat de vida.

Objectius específics:

- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Promoure una millor qualitat de vida de les persones que presenten manca d'autonomia personal i/o dificultats per desenvolupar-se en el seu domicili quotidià.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenció del deteriorament de les situacions de fragilitat, d'esgotament emocional, claudicació i suport familiar.
- Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions.

Destinatari: Persones o famílies que es trobin en alguna d'aquestes situacions:

Persones en situació de dependència per la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i/o instrumentals





Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Requisits: Persones en situació de dependència i que tenen la valoració de grau reconeguda segons la LAPAD i que tenen dret a les prestacions de SAD previstes en la cartera de serveis i amb PIA tramitat i tenir diagnosticat un trastorn mental o una discapacitat psíquica i que facin ús de serveis especialitzats complementaris a l'atenció domiciliària.

Serveis a prestar dins l'atenció personal a domicili: *Són serveis de suport i ajuda a l'usuari i a les persones cuidadores, es realitzen principalment en el domicili de l'usuari, els porten a terme professionals amb una formació específica que atenen les necessitats bàsiques, tot desenvolupant funcions d'atenció a la persona*

Tasques a realitzar:

Tasques assistencials i instrumentals

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en el casos que siguin necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques i sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments en activitats de caràcter terapèutic i/o social. (centre de dia, centre de serveis,...)
- Suport a la realització de petites compres
- Quan les tasques anteriorment esmentades ho requereixi, s'entén que inclou les tasques complementàries de deixar en condicions correctes de neteja i ordre del bany, la cuina,... Aquestes tasques es realitzaran amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.

Tasques preventives

- Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de les persones usuàries
- Observació, detecció i comunicació de canvis en l'entorn o en la situació de les persones usuàries que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Motivació de la persona per potenciar la seva autonomia personal.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Escoltar a la persona de manera activa per a detectar possibles problemes, amb la finalitat de col·laborar amb la identificació de les necessitats personals, familiars i socials dels subjectes objectes d'atenció.

3.- RECURSOS MATERIALS, HUMANS, PERFIL PROFESSIONAL I TITULACIÓ

- a) Per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari haurà de tenir el personal necessari d'atenció directa i indirecta suficient per complir els objectius que s'estableixen en aquest plec de condicions, a fi de donar resposta a les necessitats globals de les persones ateses i fer efectives totes les activitats que es presentin.
- b) El personal d'atenció directa i el director tècnic seran personal de plantilla de l'empresa adjudicatària.
- c) Tot el personal que l'adjudicatari contracti per a l'acompliment d'aquesta prestació serà al seu càrrec.
- d) L'adjudicatari assegurarà i es responsabilitzarà del compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de prevenció de riscos laborals, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el present plec de prescripcions tècniques. Tanmateix, vetllarà i promocionarà la formació de tot el seu personal.
- e) En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'adjudicatari ha de complir allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera el Consorci Osona de Serveis Socials.
- f) L'empresa adjudicatària haurà de contractar el personal corresponent i haurà de tenir com a mínim les condicions que fixa el conveni marc serveis d'atenció domiciliària de Catalunya
- g) Garantir el continu assistencial del servei amb altres serveis complementaris de l'atenció domiciliària especialitzada amb persones amb discapacitat psíquica i/o malaltia mental.

Coordinador tècnic

El servei ha de comptar amb una persona responsable de la direcció tècnica amb capacitat professional.

El/la coordinador tècnic/a dirigeix, de forma coordinada amb els serveis socials bàsics de referència, el servei d'atenció que han de rebre els usuaris/àries amb independència que pugui dur a terme altres funcions d'organització i administratives.

El/la coordinador tècnic/a del servei ha d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatur universitari de grau mitjà, preferentment, en l'àmbit de les ciències socials o de la salut.

La dedicació mínima del/la director/a tècnic/a serà de 10 hores/setmana.

Les funcions d'aquest professional han d'estar cobertes en tot moment. En cas d'absència, complirà amb les seves funcions la persona en qui delegui.

La coordinació de les funcions previstes a la normativa vigent haurà de:



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent i els descrits en aquest plec
- Participar en l'avaluació i gestió dels diferents serveis.
- Garantir durant les hores de prestació del servei una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat, per a la totalitat de les persones usuàries.
- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta serveis a l'establiment, facilitant l'accés a la formació.
- Garantir el compliment del contracte, el respecte als drets dels usuaris/àries.
- Vetllar per l'aplicació d'un model que promogui una atenció individualitzada, integral, global i participativa de les persones usuàries, fomentant la seva autonomia i autodeterminació.
- Vetllar per la formació, capacitació dels professionals i promoure i afavorir que la seva intervenció estigui alienada amb un model d'atenció centrada en la persona.
- Donar resposta escrita a les queixes o als suggeriments que presentin per escrit els usuaris/àries o les seves famílies i notificar-les al Consorci Osona de Serveis Socials.
- Informar a les famílies de tots els temes que els resultin dels seu interès.
- Garantir la fiabilitat de les dades que sol·liciti el Consorci Osona de Serveis Socials.

TITULACIONS REQUERIDES

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

Titulació en Grau en ciències salut i/o social o altres Graus adequats a les funcions a desenvolupar

Titulació en el Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social

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.

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.

La titulació requerida preferentment és Grau en ciències salut i/o social o altres Graus adequats a les funcions a desenvolupar

Funcions del personal d'atenció directa:

Formació: Aquest/a professionals haurà de comptar amb la qualificació professional i les capacitats determinades per normativa.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Cadascun d'aquests/tes professionals actuarà en funció del que s'hagi definit en el Pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.

4.- SEGUIMENT DELS TREBALLS

L'organització d'aquest servei s'haurà de plantejar per les empreses ofertants en concordança amb el funcionament dels serveis socials bàsics, tenint en compte el marc legislatiu vigent.

Funcions dels serveis socials bàsics:

- Recepció de la demanda dels ciutadans.
- Estudi de les necessitats de la persona i nucli familiar, elaboració del pla de treball i prescripció del servei a cada persona i/o família. La valoració serà compartida amb el coordinador tècnic de l'empresa.
- Seguiment del desenvolupament del servei i avaluació periòdica mitjançant protocols individualitzats i comunicar els canvis ja sigui del pla de treball i intensitats del servei. El seguiment requereix un mínim de dues visites a domicili a l'any.
- Proposta de tasques a realitzar.
- Tramitació del recurs, ja siguin ajudes o serveis.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les tasques a desenvolupar.
- Coordinaran amb els professionals de les Àrees bàsiques de salut que desenvolupen intervencions dins del domicili amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

Funcions del Consorci d'Osona de Serveis Socials:

- Planificació global del servei.
- L'aprovació de la data d'inici del servei.
- Assegurar la adequada utilització i compliment de totes les dades requerides al programa informàtic del Consorci Osona de Serveis Socials.
- La validació de les factures mensuals emeses i que seran base de la facturació mensual.
- Interlocució amb les empreses proveïdores del servei, per marcar els criteris i fer el seguiment del servei.
- Control pressupostari.
- Control de la facturació mensual.
- Abonar les factures a l'adjudicatari en la part que afecta a l'adjudicatari.
- Facilitar als territoris mitjançant el programa informàtic del servei els indicadors de gestió, l'activitat i control pressupostaris necessaris pel control i seguiment òptim del servei.
- Vetllar per la homogeneïtat de criteris d'accés al servei, així com l'adequació i si s'escau, l'aprovació de nous criteris tècnics i procediments.
- Seguiment de la qualitat del servei i el compliment del contracte.
- Recull i anàlisi dels indicadors de qualitat del servei.
- Tot allò que sigui necessari realitzar per la millora continua de la prestació.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb establert pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- Garantir la prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 7 dies a partir de la petició formal del servei
- El contracte assistencial es complimentarà amb la signatura de l'usuari, empresa i serveis socials bàsics.
- Coordinació els professionals que realitzen l'atenció personal domicili.
- L'empresa deurà seleccionar i formar prèviament a la prestació del servei, al personal destinat a cadascun dels serveis, de manera que l'assignació del professional sigui la mes adequada possible al perfil de l'usuari.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrant les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Comunicar les incidències i baixes dels usuaris mensualment.
- Disposar d'un local a la comarca d'Osona amb els mitjans tècnics, administratius i funcionals necessaris i amb un responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit pels responsables del Consorci d'Osona de Serveis Socials. El local ha de reunir les condicions necessàries per poder realitzar les reunions d'equip i coordinació.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.
- Cap professional d'atenció directa ha d'entrar al domicili el primer dia de servei sense prèvia coordinació amb el treballador/a social de referència.
- L'empresa junt amb la factura complimentarà l'excel que se li facilitarà des del consell on es reflexarà;
 - Nombre persones ateses, per sexe, edat, municipi.
 - Persones ateses per hores mensuals.
 - Temps d'estada en mesos dels usuaris del SAD en el moment de ser donats de baixa.
 - Moviment d'altres i baixes amb data.
 - Motius de les baixes (defunció, ingrés hospitalari, baixa per voluntat de la família,...).
 - Detall de reunions amb serveis socials bàsics amb els treballadors socials de referència.
 - Incidències agrupades per motius.
 - Tot allò que pugui ser necessari per planificar i analitzar el servei.
 - L'empresa haurà de realitzar la facturació amb el model que se li facilitarà des del Consorci Osona de Serveis Socials.

6. HORARI DEL SERVEI

La franja horària en què cal garantir atenció a les persones usuàries serà entre les 7:30 i les 21:00 h de dilluns a divendres.

7. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA, EL CONSORCI OSONA DE SERVEIS SOCIALS



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Les relacions de coordinació entre Serveis Socials Bàsics, Consorci d'Osona de Serveis Socials i empresa adjudicatària es durà a terme de la següent forma:

Coordinació a nivell de comarca:

La empresa adjudicatària designarà un representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. Aquesta persona ha de tenir la formació i competències en direcció i gestió de serveis.

Coordinació a nivell de Serveis Socials Bàsics:

El/la coordinador tècnic/a del servei ha d'estar en possessió d'una titulació mínima de diplomatur universitari de grau mitjà, preferentment, en l'àmbit de les ciències socials o de la salut amb les funcions següents:

- Rebre totes les demandes dels treballadors socials dels Serveis Socials Bàsics.
- Seguiment i comunicació de les incidències en relació als serveis a domicili al treballador social de referència.

Reunions trimestrals amb dels treballadors socials pel seguiment dels casos.

El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que hauran de lliurar l'empresa adjudicatària al referent del cas.

5.- ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Les condicions a què s'ha de subjectar l'execució de la prestació objecte del contracte són les següents:

1. Prestar el servei d'**Atenció Domiciliària** d'acord amb l'oferta presentada.
2. Assegurar i vetllar per la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequació supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del recurs.
3. Garantir l'inici de prestació del servei els terminis corresponents.
4. Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
5. Garantir la coordinació tècnica de manera periòdica i a demanda del Consorci Osona de Serveis Socials.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

6. Posar a disposició del Consorci Osona de Serveis Socials tota la informació funcional o tècnica o qualsevol altra relacionada amb l'activitat, quan així es sol·liciti per efectuar el seguiment de la gestió.
7. Subministrar al Consorci Osona de Serveis Socials, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzades les dades del sistema d'informació.
8. Garantir la idoneïtat dels i les professionals alhora de fer les substitucions.
9. Garantir l'adequació en la gestió i organització del servei de recursos humans així com l'agilitat en les altes, baixes per cobrir les substitucions que es puguin esdevenir en un mateix dia, si és el cas.
10. L'adjudicatari ha de fer constar el logotip del Consorci osona de Serveis Socials seguint les condicions reglamentàries per al seu ús en tot tipus de comunicació referent als serveis objecte d'aquesta contractació.

15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ, DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. Públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies

Correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials 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, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat del Consorci d'Osona de Serveis Socials del servei, contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària s'especificarà que l'adjudicatari realitza la gestió tècnica del projecte.

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