



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES I D'EXECUCIÓ PER A LA PROVISIÓ DEL SERVEI COMARCAL D'AJUDA A DOMICILI MITJANÇANT GESTIÓ DELEGADA

Núm. Expedient: 1403-000053-2023 (X2023000490)

CAPÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Prescripció 1a. Objecte. L'objecte d'aquest procediment és la provisió del servei d'ajuda a domicili als 51 municipis que conformen la comarca mitjançant gestió delegada amb entitats acreditades pel Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

Els serveis d'atenció domiciliària són prestació garantida i, per tant, obligatòria per part de l'administració local en tant que s'enquadren 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 procediment està subjecte al Contracte programa vigent per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i el Consorci Osona de Serveis Socials en matèria de serveis socials, altres programes relatius al benestar social i polítiques d'igualtat.

La gestió delegada del servei d'ajuda a domicili no es divideix en lots i es justifica: la realització de les prestacions de forma independent – serveis de neteja i assistència- resulta incompatible amb una prestació eficaç i coordinada del servei d'assistència domiciliària per part del personal de l'empresa contractista, en resum:

- No hi han serveis suficientment diferenciats i d'una envergadura tal que aconsellen la divisió en lots de l'objecte del contracte, ja que aquest consisteix bàsicament en l'aportació de mitjans personals, concretament atenció personal, necessaris per a l'optimització del control del contracte i la eficiència en la seva execució.
- La divisió en lots de la prestació del servei podria posar en risc la correcta execució del contracte, donat que el contracte implica la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions i si fallés la coordinació entre aquests, es veuria afectada la qualitat del servei a prestar.
- Les diferents zones comparteixin equips i recursos tant materials com tècnics. El fet de treballar amb àrees respon a l'organització dels domicilis però sempre amb mirada territorial per optimitzar les hores de gestió, coordinació amb serveis comarcals i els diferents serveis que estan implicats en l'atenció domiciliària entre els diferents equips.
- Totes les tasques descrites al plec es poden realitzar des de una mateixa empresa adjudicatària. Així es facilitaran les tasques de seguiment i control per part del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Missió del servei. El servei d'ajut a domicili, d'ara endavant SAD, té com a missió permetre el manteniment en el propi medi d'aquelles persones i /o famílies que pateixen alguna limitació en el seu nivell d'autonomia funcional, sigui aquesta de



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

caràcter temporal o permanent, i també donar suport social a aquelles famílies amb situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials. Aquest servei no és només una alternativa a la institucionalització, sinó un sistema de suport al benestar social en el propi medi.

Prescripció 2a. Característiques dels serveis. Entenem per servei d'ajut domiciliari el 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.

A efectes d'aquesta gestió delegada, el servei d'ajut domiciliari es complementaria amb una altra modalitat d'atenció, la bugaderia, en el cas que sigui necessari. El servei de bugaderia preveu la recollida de roba bruta al domicili de la persona usuària del SAD i en aquells casos en que no sigui possible portar-la directament, el lliurament de la roba neta al mateix domicili en bosses de capacitat aproximada de 5 Kg. L'entitat proveïdora facilitarà a la persona usuària les bosses per la recollida de la roba. La roba es lliurarà plegada i planxada. Caldrà que la proveïdora tingui en compte un sistema d'identificació de la roba que previngui les pèrdues durant el procés.

A efectes d'aquesta gestió delegada, el servei d'ajut domiciliari es complementaria amb una altra modalitat d'atenció, àpats a domicili, en el cas que sigui necessari. Aquesta és una prestació complementària que ofereix un àpat diari, portant-lo al domicili de la persona usuària i que s'orienta a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal de la persona usuària del servei, col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa.

La forma de prestació serà la regulada en aquest document si bé s'admet la presentació de variants o alternatives que millorin aquesta prestació del servei sempre i quan s'ajustin als requeriments i característiques essencials que es contenen en aquest document així com a les bases reguladores.

Prescripció 3a. Àmbit territorial. L'àmbit territorial de prestació del servei d'ajut domiciliari serà la comarca d'Osona.

Prescripció 4a. Execució simultània d'altres serveis. L'entitat proveïdora podrà facilitar la tramitació simultània d'altres serveis contemplats en la cartera de serveis socials comarcal i utilitzar altres recursos de la xarxa segons cadascun dels Plans d'Atenció Individual (PAI) previstos amb les persones usuàries del servei.

CAPÍTOL II EL SERVEI D'AJUT DOMICILIARI

Prescripció 6a. Principis generals del servei. El servei d'ajut domiciliari ha de respondre als següents principis de caràcter general:

a) Universalitat: els poders públics han de garantir a tothom el dret d'accés al servei d'ajuda domiciliària en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva. Aquest principi no exclou, però, que l'accés es pugui condicionar al compliment de determinats requisits de les persones usuàries i a la seva contribució econòmica al cost del servei.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

b) Igualtat: l'accés i la utilització del servei d'ajuda domiciliària s'ha de produir sense cap mena de discriminació arbitrària per raó de les circumstàncies personals, de gènere, socials o territorials. Tanmateix és compatible amb una discriminació positiva quan aquesta es justifiqui en una recerca de la igualtat real i faciliti la integració social.

c) Solidaritat: El servei d'ajuda a domicili s'ha de basar en la solidaritat i la justícia social com a principi inspirador de les relacions humanes i amb l'objectiu de cooperar amb el benestar general.

d) Respecte pels drets de la persona: el servei d'ajuda a domicili ha de respectar sempre la dignitat de la persona i els seus drets.

e) Foment de l'autonomia personal: el servei d'ajuda a domicili ha de facilitar que les persones disposin de les condicions adients per desenvolupar els seus projectes vitals, dins la unitat de convivència que desitgin, d'acord amb la naturalesa dels serveis i les seves condicions d'utilització.

f) Prevenció i dimensió comunitària: el servei d'ajuda a domicili ha de servir per conèixer les causes que originen els problemes socials, actuar sobre elles i prioritzar les accions preventives i l'enfocament comunitari de les intervencions socials, a fi d'evitar el deteriorament i la conseqüent institucionalització de les persones.

g) Foment de la cohesió social: el servei d'ajuda a domicili ha de contribuir a la cohesió social incorporant elements que afavoreixin la inclusió i la integració social.

h) Permanència: el servei d'ajuda a domicili es basarà en el principi de permanència de les persones en l'entorn on es desenvolupa la seva vida, sempre que sigui possible.

i) Responsabilitat pública: els poders públics han de garantir la disponibilitat del servei d'ajuda domiciliària mitjançant la regulació i l'aportació dels mitjans humans, tècnics i financers, i dels equipaments necessaris per a garantir els drets reconeguts. També han d'assegurar la seva planificació, la coordinació, el control, la continuïtat del servei, si se'n determina la necessitat, l'execució, i l'avaluació, amb criteris d'equitat, justícia social i qualitat.

j) Globalitat: el servei d'ajuda a domicili ha de donar una resposta integral a les necessitats personals i familiars, considerant conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inserció.

k) Atenció personalitzada i integral: el servei d'ajuda a domicili ha d'assegurar una atenció personalitzada mitjançant la valoració integral de la situació personal, familiar i comunitària de la persona usuària.

l) Participació cívica: en la programació i control del servei d'ajuda a domicili s'ha d'incorporar la participació de la ciutadania. Aquesta participació també es garanteix a les persones usuàries en relació amb el disseny individualitzat del servei i en el seu seguiment i avaluació.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

m) Subsidiarietat: inclou els principis de proximitat i descentralització, la prestació del servei d'ajuda a domicili s'ha de dur a terme en l'àmbit més proper a les persones i famílies.

n) Normalització: per afavorir la inserció de les persones en el seu entorn habitual el servei d'ajuda a domicili s'ha de prestar en l'àmbit domèstic, familiar, social i cultural de les persones destinatàries, utilitzant els recursos normalitzats existents, sempre que sigui possible.

o) Coordinació: el servei d'ajuda a domicili s'ha de fonamentar en l'actuació coordinada entre els diferents sistemes de benestar social, incloent educació, salut, justícia, pensions, treball i habitatge, entre les administracions públiques i entre aquestes i la societat civil organitzada, amb la finalitat d'establir actuacions coherents i programes d'actuació conjunts.

p) Professionalitat: les persones responsables del servei i el personal d'atenció directa hauran de tenir la qualificació tècnica corresponent.

q) Qualitat del servei: el servei d'ajuda a domicili ha de disposar de criteris d'avaluació de la qualitat del servei, prenent com a referència el concepte de qualitat de vida de les persones.

r) Economia, eficiència i eficàcia: la gestió del servei d'ajuda a domicili es realitzarà amb criteris d'economia, eficiència i eficàcia.

s) Complementarietat: d'ajuda a domicili es podrà prestar juntament amb altres prestacions socials quan la situació personal/familiar així ho requereixi.

En resum el SAD Osona pretén partec del concret de prendre cura de les persones en al seva globalitat i atendre'ls respectant els seva valors i preferències.

Per tal de garantir els objectius del servei un dels requisits és que el model de gestió va destinat a assegurar el benestar i de la persona que s'atén.

Prescripció 7a. Característiques del servei. Les característiques del servei d'ajut a domicili seran les següents:

- a) **Es potenciarà l'autonomia i la participació de la persona.** La intervenció s'ha de produir a demanda de la pròpia persona usuària o del seu representant legal, o d'ofici a qualsevol dels ajuntaments de la comarca d'Osona, garantint els drets de les persones i respectant la seva voluntat en un marc d'intervenció igualitària i equitativa. Els Serveis Socials Bàsics, han de demanar autorització judicial quan sigui necessari una intervenció social no acceptada per la persona usuària, a una persona major d'edat que presenti deficiències persistents de caràcter físic o psíquic o trastorn mental que l'impedeixi governar-se per ella mateixa i no estigui incapacitada legalment (article 10 del Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària (DASP)).
- b) **És un servei que respon a la valoració de necessitat,** i es realitzarà tenint en compte els àmbits de valoració següents: dependència funcional, suport

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

formal i informal, riscos i vulnerabilitats socials i en salut del pacient. En aquest sentit el recurs és temporal i mentre duri l'estat de necessitat, alhora que davant la seva limitació cal que es doni de forma prioritzada als que presentin un estat més alt de necessitat, d'urgència o d'emergència social. En tots els casos es respectaran les prioritats específiques establertes pel servei, excepte que es donin situacions d'alt risc.

- c) **És un servei que ha de donar una atenció amb visió global i pròxima** de l'estat de necessitat i implica la coordinació amb altres sistemes de benestar social (sanitat, justícia,...).
- d) **És un servei de suport, d'atenció limitada i discontinua**, la intervenció màxima anirà definida en la prescripció del servei, serà a criteri del tècnic responsable el que determinarà la intervenció necessària segons les necessitats de la persona.
- e) **És un servei dinàmic, que requereix d'una avaluació** constant de la seva eficàcia i eficiència. I que permeti adaptar-nos amb rapidesa a les necessitats de la persona usuària del servei.
- f) **És un servei integrat dins la comunitat** i que pretén preservar l'atenció integral integrada dins el territori de la persona atesa.

Prescripció 8a. Objectius generals del servei.

Generals

Articular en el sistema públic de serveis socials un conjunt de serveis i prestacions domiciliaris, coordinats des dels serveis socials bàsics, que promoguin les interaccions socials, l'autonomia funcional i una millor convivència social en la comunitat, i que facilitin a la persona poder viure en el seu entorn social o familiar habitual el màxim de temps possible, sempre que aquest els proporcioni seguretat, qualitat de vida i una vida digna.

Específics

- Ajudar la persona i facilitar que pugui viure en el seu entorn social o familiar habitual sempre que aquest li proporcioni seguretat i qualitat de vida.
- Ser un suport de la xarxa familiar i comunitària de la persona que rep atenció domiciliària.
- Prevenir necessitats relacionals i d'autonomia funcional i oferir suports domiciliaris per donar-hi resposta i evitar l'augment de situacions de risc d'exclusió social.
- Detectar possibles situacions de necessitat no identificades inicialment.
- Proporcionar als professionals de l'atenció domiciliària el reconeixement i els suports necessaris (formació, habilitats i eines, estratègies de maneig de situacions conflictives, etc.) per assegurar una atenció integral qualificada a les persones usuàries.
- Oferir a la persona una intervenció integrada i que garanteixi el contínuum assistencial i una atenció centrada en la persona.
- Millorar la qualitat de vida de les persones cuidadores de l'entorn familiar i de la persona que cuiden, dotant-les d'eines que les ajudin en la tasca de cuidar i promovent l'empoderament d'aquestes persones cuidadores no professionals.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Proveir un sistema d'accés eficient als productes de suport per millorar el funcionament i la mobilitat mitjançant bancs d'aquests productes especialment per a les persones més vulnerables.

Prescripció 9a. Funcions a realitzar.

S'estableixen quatre tipologies de servei:

1/ SAD dependència (atenció personal)

Aquesta modalitat està dirigida a aquelles persones que per raons de manca o pèrdua d'autonomia física, psíquica o intel·lectual, tenen necessitat d'assistència i ajut per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària sense capacitat de recuperació de l'autonomia perduda. Aquesta modalitat està adreçada a 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 a la llei.

2/ SAD preventiu i transitori (atenció personal)

Modalitat de suport a persones en situació de dependència. Aquesta modalitat està adreçada a les persones que necessiten suport personal temporal per mantenir-se en el seu domicili habitual i poder recuperar l'autonomia necessària per mantenir-se en el domicili. En aquesta modalitat el caràcter del servei serà preventiu i temporal i tindrà una temporalitat de 2 mesos i renovable a 4 mesos màxim en el cas del transitori i amb un màxim de 30 hores mensuals o fins que es reconegui grau de dependència en el cas dels preventius

Tasques i funcions del SAD atenció personal:

Funció Assistencial:

- 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.
- Mobilització dintre de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions de dependència de la persona beneficiària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- 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,...).

Funció Preventiva:

- Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de les persones usuàries, per evitar problemes i accidents, identificant possibles objectes que puguin causar danys als espais de deambulació.
- 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.
- 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.

Funció Instrumental :

- Compra mensual, compra del dia a dia, preparació d'àpats, supervisió nevera i rebost, preparació i organització d'aliments i hàbits alimentaris.
- Supervisar i oferir suport en l'organització de la llar en tasques com: posar i treure roba de la rentadora, estendre roba, canviar llençols, planxar i ordenar armari.
- Suport i acompanyament en tasques que tinguin a veure amb la gestió de la medicació i economia domèstica entre d'altres, sempre i quan sigui necessari i es pactin dins el pla d'atenció individual (PAI).

I en general; el conjunt d'activitats orientades al manteniment del funcionament d'una persona i la seva independència, que no són bàsiques per a la cura personal i impliquen la presa de decisions o la interrelació amb el medi.

3/ SAD Neteja serveis d'atenció a la llar

Ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i el seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat utilitzant els productes degudament homologats.

Mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.

Donar suport a persones i/o famílies amb dificultats per assumir les tasques de neteja de la pròpia llar.

Queden excloses les tasques de neteja de patis exteriors, zones comunitàries o veïnals, tals com escales, patis de la comunitat o altres no proposades en el pla de treball.

Si es valora en el PAI , algunes funcions instrumentals es podran executar dins els serveis atenció a la llar.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

El servei d'ajut domiciliari prestat per l'entitat proveïdora comportarà l'execució de les tasques següents:

- Atenció personal domiciliària.

Els/ Les treballadors/es familiars o titulats en CFGM atenció sociosanitària de persones en domicili són les professionals responsables de l'execució i gestió directa de l'atenció personal domiciliària, és a dir, les persones que donen quotidianament el servei en el domicili, d'acord amb el Pla d'Atenció Individualitzat.

L'objecte d'intervenció dels/es professionals és la persona/es i no el domicili.

Per la realització de les tasques més educatives i/o instrumentals es requerirà titulats de CFGS en Integració Social, que seran els responsables de l'execució i atenció directa de l'atenció.

- Treballs administratius.

Consistiran en:

Atendre personalment i per telèfon a les persones que acudeixen al servei.

Desenvolupar totes les tasques administratives que siguin necessàries per al bon funcionament del servei. Encomanades des de la persona i/o persones que tinguin atribuïdes la gestió tècnica i la gestió organitzativa del propi servei.

- Caps d'equip i zona territorial.

Gestionar l'alta al servei com empresa proveïdora.

Realitzar el seguiment.

Detectar situacions de risc social i derivació a l'EBAS corresponent.

Fer la supervisió de les TF.

Coordinar-se amb els serveis socials de la comarca (EBAS) de manera periòdica.

Coordinar-se amb altres serveis, en concret amb les infermeres d'atenció primària de salut i elaborar si és necessari plans d'atenció conjunts.

Donar suport en l'organització de les tasques als domicilis.

Gestió tècnica, organitzativa (direcció)

Consistiran en:



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- a) Planificació organitzativa.
- b) Comandament i gestió de personal.
- c) Elaboració de plans de treball de les professionals i assignació de tasques.
- d) Vetlla pel suport i desenvolupament professional així com la formació permanent.
- e) Avaluació continuada.

Prescripció 10a. Tasques dels perfils professionals. Cadascuna de les funcions indicades en la prescripció anterior es concretarà en:

- **Atenció personal domiciliària.**

Atenció Personal.

Aquesta atenció personal es realitzarà en les franges que es proposen al costat de cada tasca. En el cas que no hi hagi una franja assignada, l'entitat proveïdora acceptarà la proposta del Consorci d'Osona de Serveis Socials juntament amb la de la persona usuària del servei. Tot i haver-hi una proposta d'horaris es respectarà la voluntat de la persona usuària i s'adaptarà el servei en funció de les necessitats de cada cas a proposta comarcal.

Higiene personal.

Llevar: 8:00-11:00h

Enllitar: 19:00 – 21:00h.

Vestir.

Seguiment de la salut, control de la medicació i educació sociosanitària.

Ajuda físicomotriu.

Control de l'alimentació.

Orientació i educació d'hàbits i habilitats.

Suport emocional.

Altres similars i complementàries.

- **Ajuda Domèstica.**

Organització i cura de la llar.

Compra i elaboració d'àpats.

Suport en l'organització econòmica.

Neteja com a eina de suport (no incloses les grans neteges ni les neteges rutinàries).

Altres similars i complementàries.

- **Suport social i relació amb l'entorn.**

Acompanyament fora de la llar.

Estimulació de la dinàmica familiar.

Afavorir la comunicació amb l'entorn.

Altres similars i complementàries.

SERVEIS COMPLEMENTARIS:



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

• Servei de Bugaderia consistirà en:

Rentar, eixugar i planxar la roba, de conformitat amb l'exposat a la prescripció 2ª. El proveïdor, pot subcontractar si considera aquest servei complementari.

• El servei d'àpats a domicili consistirà en:

És un servei personalitzat i complementari a les tasques abans descrites i consisteix en l' entrega a domicili d'àpats pensats per facilitar una alimentació equilibrada amb una àmplia varietat de receptes de màxima qualitat. Els menús de dinar o sopar han d'incloure primer plat, segon plat, postres i pa. Han d'estar supervisats per una nutricionista i adaptats a cada estació de l'any utilitzant els ingredient propis de la temporada. També s'ofereixen dietes especials sense increment de preu incloent la basal, triturada, hiposòdica, hipocalòrica, astringent, vegetariana o d'intolerància cel·faca o al·lèrgica. Els dinars i/o sopars es cobraran al Consorci d'Osona de Serveis Socials de forma complementària al servei d'atenció personal i tindrà un preu màxim de 8 euros els dinars i 7 euros els sopars sempre amb transport gratuït a la comarca d'Osona. Els àpats s'han d'entregar a domicili en plats termo segellats hermèticament que es poden conservar fins a 12 dies a la nevera. El repartiment es podrà fer dos dies per setmana, en una franja horària pactada, assegurant sempre la cadena de fred dels aliments. El proveïdor, pot subcontractar si considera aquest servei complementari.

ESTRUCTURA DE TREBALL

El servei s'estructura a través de la base operativa principal situada a Vic, a part de la base principal s'hi associen 10 bases operatives de referència d'acord amb la organització territorial dels serveis socials de la comarca.

Cada equip territorial disposarà d'un equip d'atenció directa compostat per, treballadores familiars i una infermera o terapeuta ocupacional responsable de l'equip, o d'altres professionals si considera pertinent: fisioterapeutes, psicòlegs. que puguin assumir les tasques de caps de zona amb el model de SAED (Serveis d'atenció en entorn domiciliari) d'Osona.

BASES TERRITORIALS

RODA DE TER	RODA DE TER
	MASIES DE RODA
	TAVERTET
	CANTONIGROS
	RUPIT I PRUÏT
	ESQUIROL
	SANT JULIÀ DE VILATORTA
	FOLGUEROLES
VOLTREGÀ	TAVÈRNOLES
	SANT HIPÒLIT DE VOLTREGÀ



	MASIES DE VOLTREGÀ: Vinyoles, La gleva, conanglell.
	ORÍS
	SANTA CECÍLIA DE VOLTREGÀ
LLUÇANÈS	PRATS DE LLUÇANÈS
	SANT FELIU DE SASSERRA
	ORISTÀ
	LA TORRE D'ORISTÀ
	LLUÇÀ
	OLOST: Sta. Creu de Jotglars.
	SANT MARTÍ D'ALBARS
	SANT AGUSTÍ DE LLUÇANÈS
	SANT BARTOMEU DEL GRAU
	PERAFITA
CENTELLES	CENTELLES
	SANT MARTÍ DE CENTELLES
TONA	TONA
	MUNTANYOLA
	MALLA
	HOSTALETs DE BALENYÀ
	SANT MIQUEL DE BALENYÀ
	EL BRULL
	SEVA
TARADELL	TARADELL
	VILADRAU
	ESPINELVES
	SANT SADURNÍ D'OSORMORT
	SANTA EUGENIA DE BERGA
MANLLEU	MANLLEU
TORELLÓ	TORELLÓ
	SANT PERE DE TORELLÓ
	SANT VICENÇ DE TORELLÓ/BORGONYÀ
SANT QUIRZE	SANT QUIRZE
	MONTESQUIU
	SANTA MARIA DE BESORA
	VIDRÀ
	ALPENS
	SANT BOI DE LLUÇANÈS



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

VIC	SOBREMUNT
	SORA
VIC	VIC
	GURB
	CALLDETENES
	SANTA EULALIA DE RIUPRIMER

La distribució dels equips liderats per una infermera/terapeuta ocupacional, o d'altres professionals si es considera pertinent, i s'argumenta la seva funció en el model de gestió i serà la següent:

EQUIP	USUARIS	TREBALLADORES*	MUNICIPIS	ABSS referència
Equip 1	121	14	Vic, Gurb, Calldetenes, Santa Eulàlia	VIC COSS Mancomunitat
Equip 2	121	14	Vic, Roda de Ter, Masies de Roda, Esquirol, Rupit, Sant Julia i Folgueroles, Tavèrnoles	VIC COSS Mancomunitat
Equip 3	119	14	Torelló, Vall Ges, Bisaura	COSS
Equip 4	128	14	Manlleu, Voltreganès, Lluçanès	Manlleu COSS
Equip 5	139	15	Centelles, (10 municipis de la Mancomunitat)	Mancomunitat Centelles

***Els equips poden variar en funció de la distribució dels usuaris. I poden distribuir-se els equips, en equips territorials més amplis, si es considera pertinent per criteris de sostenibilitat econòmica i d'eficiència del servei.**

En funció dels usuaris es poden ampliar o disminuir les bases de referència amb l'objectiu d'optimitzar els temps destinat a desplaçaments i quilometres.
Cada equip de zona es pot subdividir en equips de de 3-5 TF que tenen persones assignades.
Les hores d'atenció que requereixen els usuaris es reparteixen entre tot l'equip el llarg de l'any natural garantint en tot el moment la intervenció necessària.
Cada cap d'equip tindrà la Treballadora Social de referència de l'equip bàsics de serveis socials que li correspongui per zona. Les dues professionals vetllaran per fer els plans



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

d'atenció compartida. La infermera/terapeuta ocupacional o cap d'equip serà la responsable d'implementar el pla compartit, que l'equip de TF executi les tasques tal com s'hagi pactat amb la persona atesa. L'equip de Treball social del SBAS farà la gestió global del cas.

Cada equip té assignat un número de casos en que tots tenen coneixement del pla intervenció.

Cada persona usuària té de referencia la infermera/terapeuta ocupacional i un màxim de 3 TF/auxiliars i que poden ser fins 5 en cas de domicilis amb més d'1 intervenció diària. La planificació es farà des dels caps d'equips que ajustarà la freqüència i intensitats dels serveis amb acord de la família i treballadora social de referència. Es fa una avaluació contínua de les necessitats. La planificació i la intervenció als domicilis és dinàmica atenent les necessitats de les persones a atendre.

Cada equip s'auto-organitzarà de forma flexible seguint les indicacions del cap d'equip per donar resposta a les necessitats dels ciutadans combinant la freqüència i durada dels diferents serveis .

Cada cap d'equip tindrà com a màxim entre 120 i 150 usuaris.

La dimensió del equips i les bases poden variar en funció de canvis organitzatius per la millora i la optimització dels horaris i desplaçaments del personal d'atenció directa.

Organització i planificació del servei al domicili de l'atenció personal

Model Atenció

Procés 1

Quan des dels Serveis Socials bàsics s'hagi valorat la idoneïtat de la prestació del servei d'ajuda a domicili i d'acord amb la voluntat de la persona o el seu representant legal, s'haurà d'elaborar un pla d'intervenció d'ajuda a domicili, en el qual, com a mínim, es tindran en compte els següents aspectes:

- Conèixer les expectatives de la persona i la família respecte del servei.
- Determinar quines de les prestacions de la cartera d'atenció domiciliària han de tenir per tal que quedin cobertes les seves necessitats, així com una primera valoració de la freqüència i intensitat d'aquestes prestacions.

Es valorarà la situació de necessitat en base a les següents dimensions:

1- Situació personal: Dependència per a les activitats de la vida diària (AVD).

2.- Estat cognitiu. Capacitat d'organització i de gestió:

- Activitats de la vida diària instrumentals (AVDI).
- De la llar.
- De les persones que en depenen.

3- Condicions de l'entorn:

Suport sòcio familiar.
Condicions físiques de l'habitatge.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Condicions interiors de l'habitatge.
Accessibilitat a la comunitat.

Els/Les treballadors/res socials dels diferents equips de serveis socials bàsics una vegada hagin fet aquesta primera avaluació és bàsic establir las bases de tot el procés d'atenció. Previsió inicial d'hores, objectius inicials intervenció, activació altres serveis de l'entorn domiciliari. Aquesta petició es fa a la coordinadora del SAD del Consorci Osona de Serveis Socials amb una proposta inicial de servei. Des de coordinació de SAD del Consorci Osona de Serveis Socials en farà la recepció, i junt amb la Coordinadora de zona geogràfica del SAD planificaran la visita inicial de presentació del servei segons protocol establert. Depenent de la tipologia de casos, com per exemple els casos d'alta complexitat social i sanitària, es realitzarà una visita conjunta amb el Servei de Teràpia Ocupacional i Banc de Productes de suport, i amb la infermera de referència de l'Àrea Bàsica de Salut de la persona, i la cap de zona del SAD per tal d'elaborar un Pla d'atenció Integral compartit.

Entre la visita i inici de servei no poden passar més de 48 hores, es tindrà en compte:

- Tipologia de servei
- Prioritat
- Planificació de les hores, durada dels serveis.

Procés 2

Es fa planificació del servei amb l'objectiu de:

- Presentar el servei i condicions
- Donar a conèixer professionals que atendran, telèfons
- Donar a conèixer funcionament de resolució de queixes, incidències, etc.
- Consensuar dia inici de les intervencions del servei per avaluar necessitats i pactar el pla de treball.
- Deixar i donar a conèixer el registre assistencial i el codi NFC de control per les hores de compliment horari.

La visita inicial a domicili s'ha de garantir en un termini de 48 hores.

La durada de les intervencions en el model és quelcom de fluctuant. La situació de les persones dependents no són estables i tampoc ho és, en el cas de l'assistència a domicili, la situació de la família. El model de planificació ha de vetllar per cobrir les necessitats de les persones en el moment de la intervenció, en base al que el P.A.I./P.I.A. ha determinat.

La planificació ha de ser flexible perquè és sobreentén que poden estar-hi més o menys estona en funció de la persona i família en aquell dia concret. L'objectiu final és adequar la intensitat a la necessitat del moment.

La polivalència del personal per el que fa el nombre de domicilis en els que poden intervenir juntament amb la flexibilitat d'horaris – i no la durada de les intervencions – que fan el model obert a poder fer front a qualsevol immediatesa (altes dels usuaris,



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

baixes del personal, necessitats sobrevingudes, etc.). Aquesta flexibilitat també inclou que el professional que fa la intervenció ha de tenir la preparació adequada a la situació a atendre.

La planificació l'ha de liderar el cap de zona (infermera / terapeuta ocupacional, etc) per competències i coneixements ja que és una planificació on la base és la necessitat de la persona i la durada de la intervenció i el professional que hi intervé s'ha d'ajustar a les necessitats de la persona. Aquest fet és clau en l'organització del servei.

És en aquesta visita i valoració global que en la mesura del possible es coordinarà un pla compartit amb totes els serveis implicats en l'atenció domiciliària. En el domicili s'hi deixarà una carpeta amb la documentació dels servei i fulls de registre per tal que els professionals que intervenen puguin registrar actuacions rellevants.

Procés 3

Avaluació global

La cap de zona realitza les intervencions directes a domicili i fa valoració de necessitats i la valoració geriàtrica integral. És en aquest moment on es recullen tots els aspectes rellevants de la vida de la persona, expectatives del servei, preferències, entorn cuidador, establir pactes i rutines en que i com pot col·laborar la persona.

És un procés dinàmic i estructurat que permet detectar i quantificar problemes, necessitats, capacitats de l'usuari que cal preservar.

Aquí pren importància la valoració de la treballadora social en l'entorn del cuidador i la capacitat de fer front a la situació i estabilitat a curt, mig i llarg termini. Entre els dos professionals estableixen la complexitat de la situació. La treballadora social ha d'activar la resta de serveis complementaris per atendre la globalitat de la situació.

Una vegada fetes les intervencions s'acaba acordant la temporalitat de la intervenció, dies i marge d'hores i temps intervenció.

Procés 4

Introducció de les professionals a domicili

La treballadora familiar i/o el/a integradora social per iniciar la intervenció la primera vegada ho farà acompanyada de la cap de zona o bé una companya de l'equip, sempre i quan la responsable d'equip ho cregui oportú i sempre valorant les circumstàncies, l'objectiu de la intervenció conjunta és:

- Presentar la treballadora a la cuidadora i a l'usuari.
- Conèixer pla de treball i formar-la en la metodologia de treball centrat a la persona i assegurar que tot l'equip de professionals intervinguin de la mateixa manera.
- Resoldre dubtes.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Aquesta fase té consideració de formació en servei on l'intercanvi de coneixement és vital per assegurar una intervenció de qualitat adaptada a les necessitats de l'usuari.

A partir d'aquí l'equip de treballadores que intervé al domicili té més autonomia.

Procés 5

Reavaluació de les intervencions

La inclusió de les infermeres i/o terapeutes ocupacionals en les intervencions als domicilis va destinada a potenciar "l'orientació centrada a la persona" ja que permet:

- Avaluació continuada de les situacions
- Supervisió de la satisfacció
- Control de qualitat
- Millora en la detecció dels signes d'alerta

Una vegada introduïda les professionals, aquestes poden intervenir autònomament, han d'informar a la cap d'equip de qualsevol canvi detectat en la situació de l'usuari i el seu entorn.

La infermera/terapeuta ocupacional periòdicament fa les intervencions per avaluar si cal ajustar la intervenció.

En el cas del SAD transitori per la tipologia de servei i temporalitat es planificarà i pactarà el moment amb treball social atenent situació particular del cas.

Procés 6

Planificació de l'equip de professionals

Tal com s'ha dit el màxim de treballadores per domicili serà de 5. En cas de superar aquest número per motius d'organització, s'informarà a la família i Treballadora Social. La planificació es fa setmanal i per cada equip separatament.

La director/a supervisa la planificació global de les cap d'equip que realitzen la planificació setmanal de tots els domicilis, dona suport per detectar millores i optimització, així dona suport a la gestió diària de les incidències.

La planificació per equip de treball amb la supervisió de la infermera/ terapeuta ocupacional o altres disciplines abans descrites marca el model assistencial en dos aspectes bàsics. Evitar dependències de la família amb les treballadores familiars, especialment en situacions de llarga durada. Es reparteix la càrrega emocional entre l'equip davant les situacions més complexes i que la qualitat de la prestació sigui més alta, tenint en compte que la mitja dels serveis és de 31 mesos en les situacions de dependència.

El treball en equip potencia la professionalitat de la intervenció.

Avaluació continuada adaptant les intervencions a les necessitats i canvis.

Procés 7

Tancament del cas



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

S'informarà abans de 24 hores de la baixa del servei a la treballadora social referent del cas.

Es recollirà la documentació dipositada al domicili.

Es farà una trucada per tancar el servei i davant la baixa per defunció transmetre condolences en nom de tot l'equip de professionals.

Organització i planificació del servei al domicili de l'atenció a la llar

Procés 1

Planificació del servei

Quan des de serveis socials s'hagi valorat la necessitat de posar en marxa el servei de neteja a la llar. Es farà la petició del servei a coordinació del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Des de coordinació tècnica és valorarà la capacitat de donar resposta en base al personal disponible per la empresa proveïdora. S'ha de tenir en compte que el servei d'atenció a la llar (SALL) és un servei complementari al servei d'ajuda domiciliària (SAD), i que per tenir a disposició aquest servei prèviament s'ha de disposar del servei d'atenció personal.

Procés 2

Introducció de l'auxiliar al domicili

Una vegada planificat el servei des de coordinació tècnica del Consorci d'Osona de Serveis Socials, es comunicarà a la treballadora social i a la cap de zona de referència l'inici del servei. En el dia i hora establert s'acompanyarà a l'auxiliar de la neteja al domicili i fer la presentació.

L'auxiliar de la neteja per iniciar la intervenció la primera vegada ho farà acompanyada de la infermera/ terapeuta ocupacional o treballadora social de referència segons s'hagi acordat amb l'objectiu de la intervenció conjunta és:

- Presentar la treballadora
- Conèixer les tasques a realitzar
- Resoldre dubtes

Procés 3

Una vegada feta la planificació, les incidències, canvis en el servei es comunicaran a les coordinadores de gestió, que faran la validació, seguiment i gestió de les incidències.

Procés 4

Tancament



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

S'informarà de la baixa del servei a la treballadora socials de referència.

Prescripció 11a. Model d'organització i gestió

Per tal de poder gestionar el personal d'atenció directa és necessària una estructura de gestió i organització compartida entre els dos ens per l'atenció telefònica, atenció a l'usuari, resoldre les incidències del servei, així com el control i seguiment continu de les hores directes i indirectes.

- Direcció tècnica de SAD de la empresa proveïdora

- a) Planificació global del servei, organització de les bases territorials i la distribució dels equips d'atenció personal i de neteja.
- b) Seguiment dels indicadors d'activitat establerts.
- c) Atenció usuari i gestionar resposta ja sigui el moment o canalitzar la resolució de les incidència a qui correspongui.
- d) Fer propostes d'incrementar o disminuir contractes del personal.
- e) Mediar conflicte que puguin sorgir en els equips de treball.
- f) Preveure necessitat de personal a les diferents zones en funció de les peticions d'altres i previsions de creixement del servei que fa cada ajuntament.
- g) Seguiment quadre de comandament amb els diferents indicadors del servei; hores activitat, altes, baixes, queixes i reclamacions, moviment de personal, ..
- h) Establir els plans de formació per al personal adscrit al servei.
- i) Control i seguiment de la gestió.

- Responsables d'equip territorial: Caps d'equip.

Les caps d'equips són les responsables directes del personal d'atenció directa. El 50% de les hores anuals serà d'intervenció directa als domicilis per tal d'avaluar les necessitats dels usuaris i la tasca de les treballadores familiars, fer formació a les TF i adaptar el servei a les necessitats de la persona que s'atén.

- Planificar noves altes i introducció de les professionals als domicilis.
- Coordinar l'entrada dels casos conjuntament amb la coordinadora del SAD Consorci Osona de Serveis Socials i vetllar per d'implementació dels plans d'atenció compartits.
- Planificar i gestionar diàriament els domicilis garantint l'atenció sobre els principis del model assistencial.
- Organitzar i impartir formacions un mínim de 25 hores anuals en els seus equips, inclouen les coordinacions d'equip, formacions grupals i formació individual a domicili.
- Recollir i gestionar incidències diàries.
- Suplir TF en les seves funcions en cas d'absència.
- Fer la supervisió dels professionals d'atenció directa:

- Establir i fer el seguiment dels objectius marcats al domicili.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Revisió i control de les tasques que es realitzen al domicili.
 - Suport tècnic i emocional a la treballadora.
 - Seguiment i reavaluació dels casos.
- Coordinació amb els serveis socials municipals (EBAS) de manera periòdica.
 - Donar suport en l'organització de les tasques (horaris/zones) de les treballadores del servei. Vetllar per l'assignació de la treballadora més adequada a cada cas.
 - Gestió diària del servei a nivell de planificació.

☐ Treballs administratius: gestió i suport a recursos humans.

- Atenció telefònica dels treballadors i canalitzar peticions.
- Preparar calendaris i rotacions del personal i fer l'entrega.
- Tramitació de contractes i el seu seguiment.
- Seguiment de les altes i baixes del personal. Requeriment de la documentació necessària.
- Actualitzar borsa de treballadors i contactes inicial per conèixer disponibilitat.
- Recompte quilometratge.
- Recompte hores mensuals de les treballadores.
- Control d'estoc de material.
- Preparar informes trimestrals de facturació d'hores per enviar usuaris.
- Atendre trucades d'usuaris. Les relacionades amb la part assistencial es resoldran des de responsable d'equips ,però s'han de recollir i canalitzar trucades que puguin arribar.
- Preparar carpetes amb la informació de les noves altres.
- Preparar facturació mensual.
- Planificació, gestió de les hores del SAD auxiliar de la llar una vegada feta la planificació del servei inicial.
- Totes aquelles tasques de suport que els hi siguin requerits per la bona marxa del servei.
- Qualsevol altra que l'entitat proveïdora estimi oportuna.

CAPÍTOL III. EXECUCIÓ DEL SERVEI

Prescripció 11a. Destinatari del servei. El servei d'ajut a domicili anirà adreçat a:

- a) Persones en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla individual d'atenció requereixen atenció en la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i que visquin a als termes municipals de la comarca d'Osona.
- b) Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat o risc social i sanitària per:
 - a. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitat bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'autocura i el manteniment i correcte organització de la llar, així com que presentin dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- b. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, ja sigui perquè la situació temporal o bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant recursos més adients a la cartera de serveis socials o altres.

Per poder ajudar a cobrir les necessitats de tots aquests col·lectius el titular del servei ha de proposar tres tipologies de prescripció del SAD:

- SAD LAPAD: és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques concretes d'aquesta modalitat s'ajustaran al que determina aquest marc legal, i en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes per el Pla Individual d'Atenció validat per als òrgans competents i amb la intensitat que allà estableixi.
- SAD PREVENTIU la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de les per accés a altres prestacions o altres modalitat d'aquest servei. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement de grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, independentment de l'edat que tinguin.
- SAD INSTRUMENTAL és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. Aquesta tipologia s'adreça a perfils diferents de població i les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat per serveis socials municipals o un PAI (Pla d'atenció individualitzat) i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada per els objectius a complir.

És el conjunt d'activitats orientades al manteniment del funcionament d'una persona i la seva independència, que no són bàsiques per a la cura personal i impliquen la presa de decisions o la interrelació amb el medi.

- SAD AUXILIAR DE LA LLAR: És la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en les tasques de neteja i funcionament de la llar. Aquesta tipologia de servei es complementari el d'atenció a la persona.

Prescripció 12a. Priorització de les persones usuàries del servei. Amb caràcter general, podran ser persones usuàries del servei totes aquelles persones empadronades a qualsevol dels municipis d'Osona, que es trobin en alguna de les situacions detallades en la prescripció anterior. Cal tenir en compte que les condicions d'accés al servei han de ser:

- a) Requerir ajuda d'una altra persona per a la realització de les activitats bàsiques o instrumentals de la vida diària, per satisfer les necessitats bàsiques.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

- b) No disposar d'un suport familiar o relacional amb capacitat econòmica o personal que pugui proporcionar el suport necessari, en casos no reconeguts per la LAPAD.

L'existència d'uns recursos limitats crea la necessitat d'establir uns criteris de prioritització en l'accés, que puguin garantir l'atenció d'aquelles situacions que tinguin més urgència o necessitat.

Prescripció 13a. Temporalitat en la prestació del servei.

1. Hores efectives anuals de prestació del servei. El nombre d'hores efectives anuals de prestació del servei que l'entitat proveïdora haurà de realitzar, es desglossen de la forma següent:

- 60.000 hores anuals màximes efectives d'atenció personal i suport a les activitats educatives /instrumentals. Aquestes tasques seran desenvolupades per treballadors o treballadores familiars, CFGM Sociosanitari o CFGS en Integració Social i es distribuïran entre l'atenció a la dependència (atenció a domicili de persones amb un Pla Individual d'Atenció (PIA) o atenció social preventiva (atenció a domicili de població fràgil, vulnerable o en situació de risc social).
- 15.000 hores anuals màximes efectives d'atenció a la llar (SALL).

2. Horaris de prestació del servei. Els horaris de prestació del servei estaran en funció de les necessitats de les persones i/o famílies ateses.

Habitualment es prestaran serveis en la jornada habitual, entre **les 8:00h i les 21:00** hores de dilluns a diumenge. També es podrà, per necessitats del servei a realitzar, requerir la seva prestació en horaris fora de la jornada habitual. L'entitat proveïdora dels serveis haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per a atendre les franges horàries amb més intensitat del servei, principalment de 8.00 a 12.00 hores, i de 18.00 a 20.00 hores.

3. Règim aplicable al personal

Plantilla de personal i funcions

Per a la prestació del servei, l'entitat proveïdora haurà de disposar del personal necessari per cobrir les hores de treball efectiu a prestar per les treballadors/es.

Al marge d'aquests i a efectes de gestió i coordinació, haurà de disposar de la plantilla de personal següent adscrita al SAD:

- 4 responsables territorials de zona, amb dedicació completa, que només podrà destinar al SAD Comarcal objecte d'aquesta convocatòria.
- 2/3 responsable de tasques administratives amb dedicació completa, que només podrà destinar al SAD Comarcal objecte d'aquesta



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

convocatòria.

- 1 director del servei amb una dedicació al 80% de la jornada, que només podrà destinar al SAD Comarcal objecte d'aquesta convocatòria.

L'entitat proveïdora podrà adaptar i/o modificar aquest personal amb criteris de sostenibilitat i eficiència del servei, sempre amb l'acord del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

- Règim aplicable. L'entitat proveïdora aportarà el personal necessari, d'acord amb el perfil i qualificació exigida en aquest document i determinats pel Consorci d'Osona de Serveis Socials per a la correcta prestació del servei i compliment de les funcions indicades a les clàusules 8a i 9a d'aquest document, de manera que quedi assegurat durant tota la vigència de la gestió delegada un adequat funcionament del servei.

El personal aportat pel gestor dependrà únicament de l'entitat proveïdora a tots els efectes, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació del servei, sense que entre aquest personal i el Consorci d'Osona de Serveis Socials existeixi cap vincle funcionarial ni laboral.

Així mateix, l'entitat proveïdora, serà l'única responsable davant el personal propi adscrit al servei objecte de gestió delegada del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, la Seguretat Social i també, del conveni col·lectiu que correspongui.

- Qualificació del personal.

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.
- Auxiliari de geriatria: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Mig d'Atenció Sociosanitària.
- Integrador Social: acreditació de la formació específica reconeguda per la Generalitat de Catalunya i/o titulació en el Cicle Formatiu de Grau Superior en Integració Social.
- 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.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

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.

Direcció del servei:

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

Funcions encomanades:

- Fer el seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que promogui el Consorci Osona de Serveis Socials, assegurar el compliment del model de gestió i dels criteris i procediments establerts i per exercir el seguiment de l'execució pressupostària.
- Recollir incidències diàries, resoldre, derivar i fer-ne el seguiment fins la seva resolució.
- Recollir els protocols i procediments que sobre el servei elabori Consorci Osona de Serveis Socials i garantir la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.
- Planificació global, avaluació contínua del servei junt amb la Coordinadora Tècnica del COSS.
- Establir i garantir els plans de formació del conjunt del personal adscrit al servei.
- Definir els perfils, competències de les persones per cobrir els llocs de treball.
- Elaboració dels plans de formació i a la formació del personal d'atenció directa.
- 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 principalment de Serveis Socials, Serveis Sanitaris.

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

- Domini de les funcions i tasques generals de gestió.
- 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.



Caps d'equip

Cap d'Equip; la titulació requerida és Grau Infermeria i/o Terapeuta Ocupacional o altres Graus adequats a les funcions a desenvolupar.

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 coordinació tècnica del servei i els professionals d'atenció directa.

Les funcions que han de dur a terme són:

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Visites, planificació inicial i avaluació del servei.
- Realitzar les primeres intervencions i introduir a les professionals de referència del domicili. En tot el cas el nombre màxim de professionals per domicili seran 5.
- Suplir a les professionals en les absències, intervenció que servirà per avaluar el servei i les intervencions.
- Coordinar el treball amb cada professional d'atenció directa de forma individual i grupal, i documentar-ho degudament.
- Realitzar propostes 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 Consorci Osona de Serveis Socials.
- Fer el seguiment del cas mitjançant reunions de coordinació amb treballadors socials de referència amb la periodicitat que es fixi, i si s'escau amb la participació del personal d'atenció directa.
- 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 informats als responsables municipals de la marxa del servei, assumint les directrius que Consorci Osona de Serveis Socials dicti en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- 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.
- Coordinar-se a nivell assistencial amb infermeria del centre d'atenció primària de salut, a fi de realitzar un treball conjunt en determinades situacions del pacient atès per ambdós serveis.

Coordinadors de gestió i suport a recursos humans

Coordinació de Gestió s'encarrega de les tasques des suport a la gestió administrativa del servei i dels recursos humans.

- Atenció telefònica dels treballadors i canalitzar peticions.
 - Preparar calendaris i rotacions del personal i fer l'entrega.
 - Tramitació de contractes i el seu seguiment.
 - Seguiment de les altes i baixes del personal. Requeriment de la documentació necessària.
 - Actualitzar borsa de treballadors i contactes inicial per conèixer disponibilitat.
 - Recompte kilòmetres.
 - Recompte hores mensuals de les treballadores.
 - Control d'estoc de material.
 - Preparar informes trimestrals de facturació d'hores per enviar usuaris.
 - Atendre trucades d'usuaris. Les relacionades amb la part assistencial es resoldran des de infermeria ,però s'han de recollir i canalitzar trucades que puguin arribar.
 - Preparar carpetes amb la informació de les noves altres.
 - Preparar facturació mensual.
 - Planificació, i gestió de les hores del SAD auxiliar de la llar una vegada feta la planificació del servei inicial.
 - Totes aquelles tasques de suport que els hi siguin requerits per la bona marxa del servei.
- Perfils personals i professionals. El perfil personal i professional requerit per el Consorci d'Osona de Serveis Socials i que han de disposar les persones assignades per l'entitat per prestar el servei tindrà les següents característiques:
 - ☐ Qualificació i capacitació. Totes les persones hauran de disposar de la titulació



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

i l'experiència que sigui establerta, segons el seu perfil professional, d'acord amb el punt anterior.

- ☐ Col·laboració. Totes les persones hauran de disposar d'un adequat nivell de col·laboració amb la resta de persones de l'entitat i amb el Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- ☐ Capacitat personal i física, referida als perfils professionals d'atenció directa en el domicili. Hauran de disposar d'una adequada capacitat física (força física, destresa, empatia, comunicació...) per a la prestació del servei.
- ☐ Coneixement parlat i escrit de la llengua catalana de tot el personal adscrit al servei.
- ☐ Actitud. Totes les persones hauran de disposar i mantenir una actitud correcta i èticament adequada per la prestació dels serveis d'ajut a domicili públic i, per tant, equiparable al personal de l'administració. (Reial Decreto Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic. Títol III. Capítol VI Deures dels empleats públics. Codi de Conducta)

• Selecció i substitució del personal.

La selecció del personal serà a càrrec de l'entitat, exceptuant els perfils professionals de gestió tècnica i gestió organitzativa, els quals seran seleccionats amb la participació del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

L'entitat proveïdora haurà de garantir mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries del servei, atès el principi de garantir la continuïtat assistencial. Aquestes substitucions es realitzaran sobre els paràmetres descrits al punt anterior.

La proveïdora haurà de cobrir les absències del seu personal. Els períodes de vacances i els permisos a què tinguin dret el personal del servei d'acord amb els convenis col·lectius laborals corresponents no eximeixen en cap cas la prestació del servei d'ajut a domicili.

L'entitat proveïdora cobrirà immediatament les baixes o vacants, per absència, malaltia, vacances o altres contingències respecte al personal que atén directament al domicili. Aquest règim no és aplicable al responsable tècnic i al responsable de gestió, que en casos de vacances, permisos, dies preceptius i d'altres situacions previsibles hauran de combinar la seva presència en el servei, i haurà de garantir la continuïtat al funcionament del mateix i donar resposta a les eventualitats que puguin sorgir. I s'informarà del canvi a la persona usuària en el mateix moment que s'identifiqui el canvi de professional que realitzarà el servei.

En cas de vaga, l'entitat proveïdora s'ha de comprometre a adoptar les mesures necessàries per a garantir en tot moment la correcta prestació del servei.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Obligacions relatives al personal. L'entitat proveïdora tindrà com a obligacions relacionades amb el personal de prestació del servei les següents:

☐ Formar amb caràcter permanent, supervisar, vetllar per desenvolupar professionalment, reciclar i donar suport tècnic al seu personal, per tal de garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.

A aquestes efectes comunicarà anualment al Consorci d'Osona de Serveis Socials els plans formatius previstos per l'any següent per a la totalitat dels treballadors adscrits al servei. Aquest pla de formació s'haurà d'aprovar pel Consorci d'Osona de Serveis Socials a l'inici de la prestació i durant el mes de desembre dels anys posteriors. La formació haurà de ser en mòduls formatius d'un mínim de 4h, exceptuant l'acord entre la proveïdora i el titular del servei.

Tot el personal de nova incorporació ha de realitzar una formació inicial de 10h obligatòriament, incloses dins la seva contractació, a realitzar en un termini màxim del primer mes de prestació.

☐ Comunicar al Consorci d'Osona de Serveis Socials, en el termini de 30 dies naturals des de l'inici de la prestació, la relació definitiva de tot el personal d'acord amb el perfil requerit. La proveïdora també presentarà al Consorci d'Osona de Serveis Socials mensualment còpies dels butlletins de cotització a la Seguretat Social assenyalant en els mateixos el personal encarregat de la prestació del servei d'ajut domiciliari.

Qualsevol incorporació, modificació o substitució del personal serà prèviament comunicada per escrit als responsables de la Secció de Serveis Socials, que hauran de donar la seva conformitat.

☐ Informar al Consorci d'Osona de Serveis Socials de qualsevol informació que aquesta administració requereixi sobre la contractació de personal i/o la marxa del servei.

☐ Facilitar al Consorci l'accés per via telemàtica a les plantilles del personal que realitza el servei i a la previsió d'hores previstes.

☐ Garantir el treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, el cobrament de les tarifes pel servei realitzat, facturació, redacció d'informes, memòries, etcètera.

☐ Facilitar a la persona responsable de la direcció i organització del servei d'un mitjà de contacte (telèfon mòbil) que garanteixi la comunicació immediata d'incidències.

☐ Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li dicti el Consorci d'Osona de Serveis Socials mitjançant els seus òrgans competents, i entregar tota la documentació que se li requereixi.

☐ Pagar al personal adscrit al servei la retribució laboral total que correspongui en funció de la tasca que desenvolupi (treballadors/es familiars, auxiliar administratiu, infermeria, integradors socials i de direcció i gestió).



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

L'endarreriment en les retribucions salarials, la vulneració de drets laborals o l'incompliment en la contractació de categoria laboral corresponent a cada perfil constituirà una falta molt greu.

☐ Subministrar al seu personal tot el material necessari per a la prestació del servei (com ara les bates reutilitzables o les sabates) així com qualsevol altre material de protecció (mascaretes quirúrgiques, mascaretes FFP2, polaines, així com ensituacions extraordinàries granotes de treball de polipropilè, mascaretes amb filtre per vapors orgànics i polaines impermeables).

Quant a les bates o qualsevol altre material d'uniformitat, hauran d'acomplir amb els requisits d'uniformitat i d'identificació com a servei comarcal. Així mateix, en elles hi haurà de figurar l'anagrama del Consorci d'Osona de Serveis Socials i de la proveïdora amb unes proporcions iguals.

☐ Subministrar i substituir el material utilitzat per tot el personal adscrit al servei i que sigui diferent dels béns adscrits al servei pel Consorci d'Osona de Serveis Socials i d'aquells indicats en el paràgraf anterior, com ara tisores, alicates, etcètera.

☐ Complir amb totes les mesures de prevenció de riscos laborals i amb els protocols que constin a aquests efectes, assegurant que en tot moment el personal adscrit coneix i està degudament instruït per a realitzar les tasques encomanades. A aquests efectes la proveïdora i el seu personal hauran de complir amb totes les obligacions i requisits previstos a la normativa de prevenció de riscos laborals vigent en cada moment.

☐ Mensualment, adjunt a la factura es passarà el llistat de persones usuàries amb la relació de treballadora o treballadores familiars que han intervingut aquell mes, amb el desglossament corresponent a les hores dedicades al domicili.

☐ Justificar la prestació dels serveis amb la periodicitat i mitjançant la formalització i presentació dels documents que determini el Consorci d'Osona de Serveis Socials.

☐ Tota la resta d'obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables.

En cas d'incompliment per part de l'entitat proveïdora de qualsevol de les obligacions relacionades anteriorment, serà d'aplicació el règim previst per a les infraccions en les bases reguladores.

Prescripció 14a. Tarifa i cost del servei.

El preu màxim estimat anual es determina en funció del nombre d'hores de servei de cadascuna de les modalitats de prestació, que s'enumeren tot seguit i que hagin estat efectivament prestades, a les que s'aplica les tarifes corresponents. Tots els serveis han d'estar formalitzats en el corresponent document assistencial i controlats pel servei comarcal competent.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

De conformitat amb l'article 22 del Decret 69/2020, el preu de la gestió delegada s'estableix en funció del cost de referència de la Cartera de serveis socials o de les disposicions dictades a aquest efecte segons la tipologia de servei.

ATENCIÓ PERSONAL LABORABLES	ATENCIÓ PERSONAL FESTIUS I CAPS DE SETMANA	NETEJA DE LA LLAR LABORABLES
27,10 euros/hora (matins de 8.00 a 16.00 hores)	29,78 euros/hora	24,03 €/ hora
28,62 euros / hora (tardes de 16.00 a 21.00 hores)		

L'horari habitual del servei serà de dilluns a diumenge de 8.00h a 21.00h seguit.

La tarifa contempla la següent estructura de gestió i coordinació.

A continuació es descriuen els conceptes que inclou de la tarifa del servei:

Sou base anual: aquest import correspon al cost dels (Treballadores familiars i auxiliars de la llar segons conveni col·lectiu vigent).

Hores anuals de conveni: segons conveni col·lectiu vigent (1665 hores/any).

Cost/hora sou base: import corresponent al cost (Treballadores d'atenció a la persona i auxiliars de la llar) segons l'aplicació del sou base anual i hores anuals indicades al conveni col·lectiu.

Previsió cost IT: import correspon al cost de baixa per incapacitat temporal per malaltia comuna o per accident dels professionals contractats.

Previsió cost de desplaçament: és el temps que utilitza el professional entre servei i servei. Esta inclòs en el temps de servei.

Previsió descans: inclou la previsió del temps de descans de 20 minuts diaris per tots aquells professionals que tinguin una jornada superior a 6 hores diàries de forma continuada.

Previsió d'hores de formació i coordinació: fa referencia al percentatge del cost en funció de les hores de formació anuals es garanteix 25 hores anuals.

Previsió hores sense assignar: correspon a les absències puntuals i sobrevingudes dels usuari, sense preavís (temps invertit en la gestió del cas).

Seguretat social: Costos per estar donat d'alta a la seguretat social.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Direcció, Coordinadora tècnica i de gestió: despeses relacionades amb els costos dels professionals.

Coordinadors tècnics i de gestió destinats a la comarca (salari base i seguretat social) que s'ocuparan de la gestió diària del servei amb qualificació i experiència professional suficient.

Quilometratge: despeses relacionades amb l'ús del vehicle propi, per part dels professionals i coordinadors del SAD.

Telefonia: aquest import correspon a la despesa de telefonia, mòbil i internet (amb capacitat de 4Gb) que es preveu que generaran anualment els coordinadors del servei i els professionals durant el desenvolupament de la gestió i l'amortització dels dispositius mòbils.

Informàtica: aquesta partida reflexa l'import anual de les llicències d'ús de l'aplicatiu informàtic de gestió del servei de SAD, s'inclou també el mòdul de registre de presència dels professionals juntament amb les despeses que se'n deriven.

EPIS: Previsió de despesa de la uniformitat i dels equips i materials de protecció individual. El vestuari correspon a l'import de subministrament obligatori als professionals de 2 unitats de vestuari anual per professional per desenvolupar el servei, segons estipulat al conveni col·lectiu de SAD. Així mateix, el material fungible per realitzar l'activitat. Aquest import reflexa la despesa anyal en guants que es preveu es consumiran en el desenvolupament de les hores de servei previstes, dels equips i materials de protecció individual per a l'actuació dels professionals atenció directa, equips de coordinació i altres figures professionals, si s'escau.

Assegurances: Aquest import correspon a la contractació de les assegurances obligatòries d'accident, mort o invalidesa dels professionals que desenvolupen l'activitat i que estipula el conveni col·lectiu del SAD. Es preveu que anualment es contractaran uns 80 professionals (aprox.).

PRL: La previsió del cost de la PRL correspon a la despesa generada en concepte de prevenció de riscos laboral per a cada professional que es preveu contractar. Aquest import correspon a la despesa generada en concepte de Prevenció de Riscos Laborals per a cada professional contractat.

Serveis integrals de gestió: Recull tots els recursos i serveis imprescindibles per portar a terme la gestió sense els serveis d'atenció directe): recursos humans, administració, gestió informàtica, serveis jurídics.

I les despeses corresponents al control de qualitat. La imposició fiscal derivada de l'execució de l'encàrrec i de l'activitat 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.

L'entitat proveïdora presentarà una factura mensual de les hores de servei efectivament realitzades cada mes al Consorci Osona de Serveis Socials.

Prescripció 15a. Tarifes procedents de les persones usuàries.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

L'entitat prestadora tindrà dret a percebre de les persones usuàries les tarifes establertes pel Consorci d'Osona de Serveis Socials i aprovades en els seus preus públics.

Aquestes tarifes seran abonades directament per les persones usuàries mitjançant factures mensuals una vegada prestat el servei.

Prescripció 16a. Representació del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

La representació en el servei públic, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones físiques i jurídiques, públiques o privades, com els mitjans de comunicació, correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials i es podran fer accions de forma conjunta si aquest organisme ho considera pertinent.

L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que el gestor s'atribueixi accions que no li són pròpies.

La titularitat de la documentació escrita o en qualsevol altre suport (electrònic, audiovisual,...) derivada de la relació amb les persones usuàries 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, i que el proveïdor elabori en qualsevol fase del desenvolupament del projecte i es derivi de la seva gestió tècnica a partir de la selecció per a la prestació del servei públic, correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Tota la documentació haurà de reunir obligatòriament l'estructura, contingut i anagrama que els responsables del Consorci d'Osona de Serveis Socials estipulin, requisits que igualment haurà d'acomplir la documentació elaborada pel gestor durant l'execució del servei.

El proveïdor només serà titular d'aquells documents d'ordre intern que generi exclusivament per al control i seguiment del seu personal en el desenvolupament del servei.

Prescripció 17a. Comissions de seguiment.

Durant l'execució del servei d'ajut domiciliari es reuniran dues comissions, que seran les següents:

- Comissió per al seguiment de l'execució, que tindrà caràcter mixt, i estarà formada pel Coordinador del SAD del Consorci d'Osona de Serveis Socials i un tècnic/a de l'entitat proveïdora (amb capacitat de decisió), la qual es reunirà amb una periodicitat mensual amb l'objectiu de millorar el control, l'eficàcia i l'eficiència del servei, avaluant resultats i proposant millores. En aquesta reunió mensual també es farà la revisió de la facturació prèvia a l'entrada al registre del Consorci. Així mateix també podran participar els tècnics municipals delegats que es consideri pertinents de les quatre Àrees Bàsiques de Serveis Socials d'Osona.

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

Així mateix, com a resultat del seguiment del servei per part dels professionals del Consorci d'Osona de Serveis Socials, s'informarà i es proposaran mesures a aquests responsables de l'ens proveïdor per tal que puguin assumir els compromisos i perquè es puguin adequar les prestacions als requisits del servei.

Les funcions d'aquesta comissió seran:

- ☐ Revisar i establir criteris de treball i/o funcionals.
 - ☐ Revisar les dades prèvia a la facturació.
 - ☐ Controlar, en cas que el Consorci ho consideri oportú, les altes i baixes del servei, el pla de treball i les tasques a domicili.
 - ☐ Garantir el compliment de les conductes de bones pràctiques a domicili per part dels professionals.
 - ☐ Revisar qualsevol informació que el Consorci consideri oportú per un major control de la prestació.
- Comissió d'avaluació, que es reunirà anualment. Estarà formada pels membres següents:
 - ☐ President del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
 - ☐ Direcció del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
 - ☐ Coordinador/a del Servei de SAD del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
 - ☐ El/la responsable d'organització del servei per part de l'entitat proveïdora.
 - ☐ Director o Gerent de l'entitat proveïdora.
 - ☐ Cap o caps de Serveis Socials, en representació de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials.

La funció principal i bàsica d'aquesta comissió serà controlar i avaluar el desenvolupament de la prestació del servei d'ajut a domicili quant a incidències, qualitat, planificació, etcètera, per preveure possibles modificacions.

En tot cas aquesta comissió es reunirà amb caràcter extraordinari quantes altres vegades s'estimi oportú a proposta de qualsevol de les parts.

CAPÍTOL IV

CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI

Prescripció 18a. Control de qualitat.

Es realitzarà semestralment una revisió i avaluació del nivell de qualitat del servei prestat per la proveïdora i que identificarà cinc nivells de controls:

- Qualitat científicotècnica. S'entén per aquesta dimensió la competència del personal per utilitzar de manera idònia els més avançats coneixements i recursos al seu abast. Aquest aspecte ha de considerar-se tant en la vessant estricta d'habilitats tècniques com en la relació interpersonal establerta entre la persona

**Osona Acció Social**
Consorci d'Osona de Serveis Socials**Consell
Comarcal
d'Osona**

usuària i el professional.

- Accessibilitat. Facilitat amb la que els serveis poden ser obtinguts de manera equitativa per la població, en relació amb les dificultats organitzatives (burocràtiques, de distància, d'horaris), econòmiques, culturals, etcètera.
- Satisfacció i acceptació. Grau amb que el servei prestat satisfà les expectatives de la persona usuària.
- Efectivitat. Grau en què una determinada pràctica assistencial aconseguix produir una millora en el nivell de benestar de les persones usuàries
- Eficiència. Grau en què s'aconsegueix obtenir el més alt nivell de qualitat possible amb els recursos determinats. Relaciona els resultats obtinguts amb els costos generats.

Aquesta avaluació de qualitat es realitzarà segons la proposta de l'entitat proveïdora presentada durant la fase de selecció, i posteriorment aprovada pel Consorci d'Osona de Serveis Socials.

Els indicadors mínims de qualitat que la proveïdora haurà d'aplicar seran (tots ells mensualment, excepte el relatiu a la formació continuada, que serà valorat amb caràcter semestral):

- a) Anàlisi dels indicadors d'activitat i de qualitat. L'entitat proveïdora haurà de construir un quadre de comandament amb els indicadors clau que donin una visió completa de l'acompliment del servei.
- b) Anàlisi de la variació de les nòmines de les treballadores i les hores positives i negatives efectuades de forma mensual.
- c) Control, seguiment i anàlisi dels sistemes de control de presència: L'entitat proveïdora farà una anàlisi de la presència en els diversos domicilis en contrast amb la planificació i establirà els mecanismes per investigar els desviaments per sobre els marges establerts.
- d) Control i seguiment de plantilles: El model assistencial d'Osona, requereix una estabilització de les plantilles com a garantia de la qualitat del model assistencial sociosanitari que s'ofereix, per a garantir el compliment d'aquesta estabilització, s'analitzarà en la comissió:
 - Altes i baixes de persones treballadores
 - Canvis interns de personal (canvis en l'assignació de casos)
 - Control de les condicions laborals: altes i baixes de les treballadores; tipologia dels contractes de les altes ; modificacions de contracte; retribucions; jornada laboral.
- e) Anàlisi de les queixes i reclamacions: L'entitat proveïdora analitzarà totes les queixes que es presentin i ho presentarà al Consorci d'Osona de Serveis Socials.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

L'anàlisi ha d'incorporar:

- Tipologia de queixes
- Classificació dels motius
- Identificació de la zona/sector/personal
- Recurrència de les queixes: mateix origen (persona que interposa la queixa) i mateix subjecte de queixa (persona contra la que s'interposa la queixa).
- Respostes donades
- Temporalització del procés: respecte dels terminis.

f) Anàlisi del grau del compliment general del contracte:

- Les obligacions i els estàndards de qualitat tècnica de la prestació del servei reflectits en les condicions d'aquest document.

g) Seguiment de la satisfacció de l'usuari: La valoració de la satisfacció de l'usuari haurà de discriminar per àmbits territorials (zones territorials), segments d'usuaris i modalitats de servei diferents.

h) Control econòmic: analitzar i garantir l'estructura de costos vigent en tota la gestió delegada (directe i indirectes, estructurals i variables, benefici industrial, etc.) i control de facturació (control per tal de garantir que els serveis pagats pel Consorci d'Osona de Serveis Socials s'han prestat efectivament i amb la qualitat exigible).

L'adjudicatari traslladarà tota aquesta informació al Consorci d'Osona de Serveis Socials periòdicament i en la comissió de control de qualitat. Si es detecten incompliments d'obligacions, actuacions u omissions per part de l'entitat dels serveis pot ser objecte de sanció o penalització.

Prescripció 19a. Sistemes d'informació.

L'entitat proveïdora haurà de disposar d'un sistema d'informació que estigui preparat per ser integrat amb els sistemes d'informació del Consorci d'Osona de Serveis Socials. Aquest sistema haurà de complir amb els requeriments de l'ENS (Esquema nacional de seguretat) i el proveïdor haurà de permetre que aquest s'integri amb el sistema de gestió el servei de SAD (servei d'ajuda domiciliària) del Consorci d'Osona de Serveis Socials.

El proveïdor també facilitarà l'accés i/o llicència dos professionals del Consorci d'Osona de Serveis Socials del seu sistema de gestió per tal d'accedir a la documentació del servei en relació a horaris, queixes, contingències, quadres de comandament, hores de servei, etc.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

Prescripció 20a. Plans de contingència i protocols.

L'entitat proveïdora haurà de disposar de plans de contingència i protocols aplicables en casos de pandèmia sanitària o altres circumstàncies que pertorbin el bon desenvolupament del servei, com ara bloquejos informàtics, vagues etc.

Prescripció 21a. Protecció de dades de caràcter personal

L'entitat proveïdora s'obliga al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió de la provisió del servei.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de l'execució del servei objecte d'aquest provisió i que correspon a l'Administració titular del servei responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a tercers fora de l'estricta àmbit de l'execució directa de la prestació del servei.

Prescripció 22a. Règim sancionador

L'entitat proveïdora estarà sotmesa al règim sancionador previst a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Prescripció 23a. Extinció

Podrà tenir lloc l'extinció anticipada de la provisió 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.

Prescripció 24a. Termini de vigència

L'establert en les bases reguladores.

Codi Segur de Verificació: ad46b9f3-480c-4b68-9fcf-191f93f66a6b
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01081000_2024_18748069
Data d'impressió: 12/01/2024 09:30:42
Pàgina 36 de 37

SIGNATURES
1.- Gemma Canadell Campdelacreu (TCAT) (Tècnica coordinadora), 03/01/2024 13:05



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



Consell Comarcal d'Osona

ANNEX. PERSONAL ADSCRIT

Empresa : FUNDACIÓ ASSISTENCIAL D' OSONA a data 31/10/2023												
Centre : 08/00001 SAD												
Nº	Codi Persona	NIF	Tipus de contracte	% Jornada	Categoria (Descripció)	Centre	Conveni	Antiguitat	Data Alta	Data Baixa	Cost Total*	Observ.
1	14798	339474	502	80	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	17/10/2023	17/10/2023	16/01/2024	813,48 €	
2	11239	477901	200	94,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	26/02/2020	01/12/2022		8.713,51 €	
3	14536	478487	189	100	COORDINADOR/A DE GESTIÓ	SAD	SAD Catalunya	08/05/2023	08/05/2023		9.642,41 €	
4	14764	477913	502	85	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	19/09/2023	19/09/2023	18/12/2023	1.898,75 €	
5	14274	339305	289	97,3	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	01/08/2011	01/12/2022		22.718,37 €	
6	14275	339314	100	100	TCAI	SAD	SISCAT	01/07/2005	01/12/2022		15.144,29 €	
7	14276	393377	289	85	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	10/08/2016	01/12/2022	Esgotament IT	7.856,09 €	
8	14277	233091	510	85	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	21/02/2022	01/12/2022		13.894,40 €	
9	8694	480475	510	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	07/06/2022	09/01/2023		13.613,81 €	
10	14278	339378	200	85	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	09/05/2014	01/12/2022		18.633,94 €	
11	7727	496596	289	98	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	15/05/2017	01/12/2022		21.165,76 €	
12	14281	771019	100	100	COORDINADOR/A TECNIC/A	SAD	SAD Catalunya	01/03/2008	01/12/2022		32.215,11 €	
13	14282	771536	502	54,1	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	30/10/2023	30/10/2023	29/01/2024	10.573,22 €	
14	14283	512443	510	54,1	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	01/06/2022	01/12/2022		11.712,28 €	
15	10465	496579	289	94,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	19/05/2017	01/12/2022		19.086,48 €	
16	14286	339368	289	97,3	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	19/09/2014	01/12/2022		25.641,65 €	
17	14626	481076	402	100	COORDINADOR/A TECNIC/A	SAD	SAD Catalunya	19/06/2023	19/06/2023	18/12/2023	12.037,42 €	
18	14287	779620	510	95	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	17/10/2022	01/12/2022		20.459,23 €	
19	14288	377339	289	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	07/03/2019	01/12/2022		12.293,55 €	
20	14289	498883	289	78,4	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	06/07/2015	01/12/2022	Esgotament IT	4.925,42 €	
21	14290	339314	289	85	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	05/09/2016	01/12/2022		18.004,95 €	
22	14291	372785	289	99,2	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	13/10/2014	01/12/2022		21.808,11 €	
23	14672	710930	502	70	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	03/07/2023	03/07/2023	02/01/2024	4.241,63 €	
24	14292	339365	289	40	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	24/10/2016	01/12/2022		10.066,46 €	
25	14293	339438	200	50	COORDINADOR/A DE GESTIÓ	SAD	SAD Catalunya	01/03/2021	01/12/2022		29.766,10 €	
26	14284	329665	289	100	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	05/10/2022	01/12/2022		20.116,66 €	
27	14627	791690	502	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	19/06/2023	19/06/2023	18/12/2023	5.964,73 €	
28	14295	479686	510	81,1	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	08/01/2022	01/12/2022		17.202,86 €	
29	14298	354499	200	67,6	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	30/10/2023	30/10/2023	06/11/2023	2.332,68 €	
30	14297	480497	200	90	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	25/05/2016	01/12/2022		8.401,24 €	
31	14299	478539	289	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	07/07/2011	01/12/2022		4.460,40 €	Ri:85%
32	14300	663536	200	70	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	17/10/2011	01/12/2022	23/11/2023	12.221,32 €	
33	14301	478498	289	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	22/10/2013	01/12/2022		15.432,92 €	Ri:85%
34	14302	436787	289	99,8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	05/08/2019	01/12/2022		22.834,12 €	
35	8518	330302	289	50	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	20/12/2022	20/12/2022		8.525,80 €	
36	14303	339520	289	67,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	30/05/2014	01/12/2022		9.003,02 €	
37	14781	478110	502	75	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	03/10/2023	03/10/2023	02/01/2024	1.410,48 €	
38	12466	545782	502	99	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	15/05/2023	15/05/2023	14/11/2023	8.559,74 €	
39	14304	339520	289	94,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	09/07/2010	01/12/2022		15.098,25 €	
40	14305	777431	289	94,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	16/04/2014	01/12/2022	Esgotament IT	6.444,35 €	
41	14306	369362	289	89,2	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	01/08/2013	01/12/2022		22.366,33 €	
42	14309	512402	100	100	COORDINADOR/A DE GESTIÓ	SAD	SAD Catalunya	25/02/2021	01/12/2022		30.243,02 €	
43	14310	536353	502	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	29/05/2023	29/05/2023	07/11/2023	9.778,94 €	
44	14312	339493	200	67,6	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	08/07/2016	01/12/2022		12.456,06 €	
45	7240	774755	289	94,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	01/10/2012	01/12/2022		20.360,13 €	
46	14316	478479	510	99	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	28/04/2022	01/12/2022		19.347,51 €	
47	14317	339869	289	99,8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	11/04/2018	01/12/2022		6.476,25 €	
48	14318	339420	510	95	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	24/05/2022	01/12/2022		21.147,11 €	
49	14319	339533	289	100	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	12/02/2015	01/12/2022		21.032,21 €	
50	14459	781005	189	100	COORDINADOR/A TECNIC/A	SAD	SAD Catalunya	02/03/2023	02/03/2023	17/11/2023	24.079,20 €	
51	14320	479586	289	99,8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	12/02/2016	01/12/2022		10.314,29 €	
52	6253	776158	200	100	COORDINADOR/A TECNIC/A	SAD	SAD Catalunya	09/01/2023	09/01/2023		43.150,00 €	
53	14321	339369	289	99,8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	07/07/2011	01/12/2022		21.908,09 €	
54	14322	478475	100	100	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	03/12/2018	01/12/2022		21.212,66 €	
55	7200	377474	289	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	10/01/2023	10/01/2023		14.990,98 €	
56	14324	466923	510	81,1	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	24/05/2022	01/12/2022		18.030,83 €	
57	14772	339568	502	75	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	26/09/2023	26/09/2023	07/11/2023	1.471,42 €	
58	13151	479596	200	54,1	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	12/03/2018	01/12/2022		10.373,15 €	
59	14326	746324	289	80	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	16/08/2017	01/12/2022		13.852,17 €	
60	14604	751442	502	70	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	06/06/2023	06/06/2023	05/12/2023	6.507,36 €	
61	14328	393215	289	65	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	21/11/2017	01/12/2022	Esgotament IT	4.299,52 €	
62	14329	339514	100	100	COORDINADOR/A TECNIC/A	SAD	SAD Catalunya	20/07/2021	01/12/2022		32.261,76 €	
63	14330	X91767	200	80	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	09/04/2018	01/12/2022		13.987,93 €	
64	14332	512446	200	90	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	23/10/2019	01/12/2022		15.197,45 €	Ri:99,80%
65	14780	545786	502	60	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	03/10/2023	03/10/2023	02/01/2024	1.410,79 €	
66	14334	339474	289	89,2	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	23/01/2015	01/12/2022	17/11/2023	15.316,02 €	
67	14444	380952	289	95	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	27/02/2023	27/02/2023		16.741,61 €	
68	14335	774769	289	80	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	12/03/2012	01/12/2022		17.389,26 €	
69	7478	478878	510	90	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	17/08/2022	01/12/2022		19.036,16 €	
70	14337	770922	289	94,6	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	13/02/2013	01/12/2022		18.829,96 €	
71	14487	X74815	289	60	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	23/03/2023	23/03/2023		8.301,57 €	
72	14338	774754	289	97,3	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	10/08/2015	01/12/2022		25.611,85 €	
73	14339	478492	289	94,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	01/07/2015	01/12/2022		23.470,16 €	
74	14755	477697	502	85	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	13/09/2023	13/09/2023	12/12/2023	2.760,40 €	
75	14343	452969	289	91,9	AUXILIAR DE NETEJA	SAD	SAD Catalunya	04/07/2018	01/12/2022		16.829,94 €	
76	14344	393229	510	54,1	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	24/05/2022	01/12/2022		11.861,57 €	
77	14345	339377	200	95	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	01/11/2008	01/12/2022		20.021,48 €	
78	11145	777500	510	67,6	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	24/05/2022	01/12/2022		8.868,81 €	
79	14347	512439	289	80	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	04/08/2016	01/12/2022		18.129,02 €	
80	14348	496583	289	99,8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	29/12/2017	01/12/2022		23.656,11 €	
81	14349	X28805	289	99,8	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	19/07/2013	01/12/2022	Esgotament IT	7.049,87 €	
82	14806	478500	100	100	COORDINADOR/A DE GESTIÓ	SAD	SAD Catalunya	23/10/2023	23/10/2023		690,94 €	
83	14456	451749	289	99	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	02/03/2023	02/03/2023		14.241,20 €	
84	14351	372855	289	84	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	19/04/2016	01/12/2022		17.319,73 €	
85	14352	478480	289	85	TREBALLADOR/A FAMILIAR	SAD	SAD Catalunya	16/02/2016	01/12/2022		17.697,81 €	

*Cost Total del període de 01/01/2023 fins 31/10/2023

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN CONTRACTACIÓ	REFERÈNCIA 1403-000053-2023
Codi Segur de Verificació: ad46b9f3-480c-4b68-9fcf-191f93f66a6b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2024_18748069 Data d'impressió: 12/01/2024 09:30:42 Pàgina 37 de 37		SIGNATURES 1.- Gemma Canadell Campdelacreu (TCAT) (Tècnica coordinadora), 03/01/2024 13:05



Osona Acció Social
Consorti d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**