



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA ALS USUARIS DELS HABITATGES DEL CARRER LLUÍS COMPANYS, 9-11 DE BARCELONA

L'Agència de l'Habitatge de Catalunya ("AHC", ara endavant), adscrita al Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya, es proposa contractar l'execució del servei d'assistència als usuaris dels habitatges del carrer Lluís Companys, 9-11 de Barcelona.

1.OBJECTE

És objecte d'aquest plec el servei d'assistència a les persones grans residents als equipaments del carrer Lluís Companys, 9-11 de Barcelona, per tal d'afavorir la màxima independència personal, constituir el domicili habitual dels usuaris i millorar la vida comunitària, així com proporcionar els serveis inherents i apropiats pel desenvolupament en una comunitat de veïns i el propi i privatiu en el respectiu domicili, a fi i efecte que es puguin desenvolupar de forma autònoma i independent i alhora en col·lectivitat, conjuntament a la resta de la comunitat.

2.ÀMBIT

El servei prestat està destinat als usuaris dels habitatges situats al carrer Lluís Companys, 9-11 de Barcelona.

3.DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1.- Funció i serveis a les persones usuàries dels habitatges.

3.1.1- Característiques:

- **Suport personal bàsic:** Actuacions de suport a l'atenció personal, familiar i social. Són actuacions adreçades a la prevenció i la contenció del deteriorament físic i psíquic, afavorint el màxim grau d'autonomia i d'integració social, d'acord amb el pla de treball individualitzat.

L'auxiliar gerontològic o el/la treballador/a familiar donarà suport als usuaris en les activitats de la vida quotidiana, quan així ho precisin, ajudant, supervisant i assessorant, segons les necessitats i característiques individuals, d'acord amb el pla de treball individualitzat.

- **Allotjament:** Constitueix el domicili habitual i permanent de les persones grans a les quals se'ls adjudica, tenint per tant dret a un ambient d'intimitat adequat a les seves característiques personals.
- **Acolliment i convivència:** L'acolliment s'ha d'entendre com un conjunt d'actuacions de suport dirigides als usuaris a fi de facilitar l'adaptació al nou entorn en el que viuran (nou



espai, nous veïns, nou barri). La rebuda i el primer contacte amb l'equipament suposa un dels factors més rellevants perquè el procés d'adaptació, que és lent i personal, esdevingui positiu.

En els habitatges amb aquest servei es dona suport les 24 hores del dia, tots els dies de l'any a través de l'equip de professionals i del servei de teleassistència municipal.

Els professionals hauran de vetllar perquè el tracte entre usuaris-professionals i entre veïns sigui sempre respectuós, per tal de facilitar la convivència i el benestar de les persones que hi viuen.

3.1.2- El serveis que es donaran als destinataris es concreten en:

- Atenció directa als usuaris tant pel que fa a l'allotjament i suport personal en les seves necessitats de la vida quotidiana, procurant mantenir la higiene i l'ordre dels habitatges.
- Atenció personal i derivacions als serveis d'atenció socio-sanitària de les persones usuàries dels habitatges.
- Servei d'atenció telefònica complementària a l'atenció presencial.
- Facilitar els serveis de teleassistència a les persones que ho requereixin.
- Activitats d'animació lúdica i sociocultural.
- Suport social i familiar.

La prestació del servei es farà d'acord amb les condicions especificades en aquest plec i la metodologia de treball emprada pel personal del prestatari del servei respectarà en tot moment els més alts estàndards de qualitat pel que fa a la competència tècnica i ètica professional i respondrà als requeriments explícits i implícits establerts per l'AHC.

4.PERSONAL

Per a la prestació dels serveis s'hauran de tenir els mitjans humans suficients i idonis per a cobrir l'horari i els objectius que s'estableixin.

Tot el personal inclòs en l'oferta i descrit en les posteriors pàgines estarà a càrrec i treballarà sota l'organització i directrius de l'empresa adjudicatària dels serveis.

El prestatari del servei es veurà obligat a complir amb la legislació laboral vigent en matèria de Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals, així com allò que s'estableixi al conveni del sector en matèria laboral.

4.1- Director del servei: una persona responsable que actuarà per l'empresa adjudicatària a l'immoble on s'han de prestar els serveis, que estarà capacitada per fer tasques d'organització i supervisió de les actuacions i direcció dels plans individuals d'atenció sociosanitària, amb la titulació de treballador social o educador social, amb una experiència de dos anys en aquest àmbit.

Les seves tasques seran:

- Responsabilitzar-se del funcionament, la planificació, l'organització interna, la coordinació, la realització, el control i l'avaluació de l'atenció que es doni als usuaris dels habitatges que rebran el servei, així com de la derivació i coordinació amb altres serveis.



- Efectuar les admissions, el seguiment i la recerca dels recursos més adequats per a la prestació del servei, supervisant les actuacions del personal afecte al servei i establint el programa d'intervenció i actuacions.
- Establir els circuits adients per a la coordinació entre els diferents serveis, facilitant la utilització adequada i procurant la idoneïtat de cada tipus de servei i la continuïtat assistencial.
- Gestionar la correspondència, els oficis, els informes i la documentació que sigui tramitada entre l'AHC i el conjunt dels usuaris dels habitatges receptors dels serveis.
- Exercir la direcció tècnica de l'equipament i el comandament i la supervisió de la resta de personal adscrit al servei.
- Establir el primer contacte amb l'usuari, família o persona de referència per a identificar les expectatives i ajustar-les a la realitat del recurs, acomplint així els objectius del programa d'acollida.
- Elaborar un expedient personal de cada usuari en el que, a part de la informació que pugui ser considerada com d'interès en cada moment, es detallaran les dades socials i sanitàries bàsiques, fotocòpies de la documentació personal, un pla individual d'atenció pactat amb cada usuari, així com les accions i la documentació que es considerin oportunes per tal de realitzar el seguiment del seu compliment i de l'evolució de la seva estada en l'equipament.
- Realitzar el procediment per la instal·lació del servei de teleassistència municipal.
- Informar, orientar i assessorar a les persones grans respecte els recursos socials i generals del territori.
- Coordinar i derivar a altres serveis de la comunitat (serveis socials, serveis de salut, etc.).
- Atendre les demandes dels usuaris i llurs familiars, en l'horari establert a l'equipament i sempre que sigui necessari per la urgència de la situació.
- Coordinar l'acompanyament dels usuaris a consultes externes o a l'hospital a fer el seguiment.
- Intervenir en situacions de crisi (dol, conflictes veïnals), en coordinació amb la resta de l'equip.
- Atendre i donar resposta escrita a les queixes i reclamacions dels usuaris i/o llurs famílies.
- Conduir i dinamitzar les reunions de veïns i les comissions de dinamització.
- Coordinar i desenvolupar els projectes de voluntariat i ajuda mútua.
- Planificar i supervisar les actuacions dutes a terme pels professionals de l'equipament, establint les intervencions i actuacions dels treballadors familiars o auxiliars de gerontologia i els auxiliars de neteja.
- Convocar i conduir les reunions de l'equip.
- Assistir a les reunions convocades des de l'AHC.
- Representar a l'equipament en les reunions de l'adjudicatari o en altres espais de coordinació amb altres entitats.
- Garantir l'acompliment del contracte, del reglament de règim intern i les obligacions dels usuaris.
- Vetllar per una bona convivència entre els usuaris i pel respecte a la intimitat i a la resta de drets fonamentals de les persones.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.

Les característiques del perfil professional seran:



- Visió estratègica i global del servei, per assolir els objectius establerts.
- Coneixement i experiència en l'àmbit.
- Capacitat de relació i d'interlocució amb persones i serveis.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit
- Motivació pels programes socials
- Flexibilitat horària

La suplència del director/a tècnic haurà d'estar coberta, en tot moment, per una persona en qui delegui, amb les mateixes hores laborals, funcions i obligacions i amb la comunicació immediata de la substitució.

4.2- Personal de suport als usuaris del servei (treballador/a familiar o auxiliar de gerontologia): una persona amb dedicació completa, per realitzar les tasques d'atenció directa als usuaris, amb titulació de tècnic sòcio-sanitari o assimilable i amb una experiència de dos anys en aquest àmbit, que doni suport als usuaris dels habitatges en les seves necessitats domèstiques de la vida quotidiana, quan així ho precisin, ajudant, supervisant o assessorant, segons les necessitats i característiques individuals dels diferents usuaris

Els equipaments hauran de comptar amb la presència física, com a mínim durant 7 hores diàries, d'un treballador/a familiar, dedicant 40 minuts per habitatge a la setmana, tots els dies de l'any, amb un horari comprès entre les 9:30h i les 19:30h. La resta d'horari, fins a cobrir les 24 hores diàries, serà realitzat pel servei de teleassistència municipal.

Aquest professional desenvoluparà les següents tasques, segons el perfil de la persona usuària i els objectius marcats en el Pla de Treball individualitzat:

- Realitzar la higiene i cura personal: bany i higiene corporal completa, canvi de roba, vestir, etc., en els casos que sigui necessari.
- Tenir cura de la salut i control de l'alimentació, organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, en els casos que sigui necessari.
- Tenir cura de la salut i control de la medicació, administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari.
- Tenir cura de la llar i suport a l'organització domèstica i l'aprenentatge d'hàbits d'higiene, en els casos que sigui necessari.
- Suport a la planificació de compres domèstiques, quan sigui necessari.
- Suport a les relacions amb familiars, veïns i de convivència amb l'entorn.
- Realitzar aquells acompanyaments fora de l'equipament, només quan sigui necessari i amb l'autorització de la direcció de l'equipament.
- Observar, detectar i informar a la direcció de l'equipament sobre els canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats.
- Donar ajut i fer supervisió de l'ús del servei d'auto-bugaderia, quan sigui necessari.
- Participar en la preparació i execució d'activitats de l'equipament (festes, tallers, grups de conversa...).
- Vetllar per la pràctica respectuosa amb el medi ambient.
- Comunicar les incidències de manteniment a la Direcció.



- Formalitzar la documentació i els registres propis de l'equipament, de les actuacions efectuades a cada usuari i anotar les seves observacions respecte a l'estat d'aquest usuari.
- Comunicar a la direcció totes les incidències i símptomes que afectin a l'usuari i que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar l'atenció a l'usuari.
- Participar en l'elaboració dels plans d'intervenció individuals.
- Registre diari de seguiment de l'estat de benestar de la persona, ja sigui presencialment com telefònicament, en funció del desig de l'usuari.

Les característiques del perfil professional seran:

- Capacitat per a les relacions interpersonals i per generar vincles.
- Capacitat per a treballar en equip i cooperar amb altres professionals.
- Capacitat d'interlocució amb altres serveis, preferentment de caire social.
- Coneixements informàtics a nivell d'usuari.
- Perfecte ús del català i castellà, parlat i escrit.
- Flexibilitat horària

4.3- Auxiliar de neteja: una persona per realitzar un servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari.

El temps emprat a la neteja serà com a mínim 1,5 hores al mes per habitatge. L'usuari haurà de procurar disposar dels estris i productes necessaris per portar a terme les tasques de neteja. En qualsevol cas, serà responsabilitat última de l'adjudicatari disposar dels estris i productes necessaris per desenvolupar el servei, sense que la manca d'aquests al domicili pugui ser una excusa per no realitzar les tasques previstes.

La neteja dels habitatges es farà de dilluns a dissabte, tant en horari de matí com de tarda. L'auxiliar de neteja haurà de ser sempre la mateixa persona, exceptuant els períodes de baixes o vacances.

Altres tasques que realitzarà l'auxiliar de neteja seran:

- Formalitzar la documentació i els registres propis dels equipaments i de les actuacions efectuades amb cada usuari, anotant les seves observacions respecte a l'estat dels mateixos.
- Netejes extres dels habitatges quan sigui necessari.
- Comunicar a la direcció totes les incidències i símptomes que afectin a l'usuari, que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar l'atenció a l'usuari.

5. EDIFICI I INSTAL·LACIONS

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària dels serveis el manteniment ordinari correctiu, preventiu i normatiu de les instal·lacions i els espais ocupats per les tasques d'atenció assignades



per la direcció (despatx de direcció, sales comunes i sistemes d'intercomunicació), així com l'ajuda al manteniment ordinari menor dels habitatges.

L'adjudicatari es compromet a sol·licitar autorització prèvia a l'AHC per a efectuar reparacions extraordinàries o per a introduir modificacions en les obres o instal·lacions existents a l'inici de la prestació dels serveis, les quals restaran en benefici de l'AHC.

Tanmateix, haurà de comunicar a l'AHC qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament dels serveis o dels establiments, així com qualsevol incidència que es produeixi en el manteniment dels edificis.

La Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC podrà dur a terme els controls i la petició del compliment normatiu dels extrems responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

6.SEGUIMENT I OBLIGACIONS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment la documentació corresponent al seguiment de l'activitat a l'AHC, en la forma que la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC li requereixi i una memòria d'avaluació anual en relació a la gestió dels equipaments.

L'empresa adjudicatària facilitarà l'ús dels instruments de mesura de qualitat del servei, en el moment i amb el contingut que determini la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC.

6.1- Coordinació entre l'empresa gestora i l'AHC

El representant designat per l'empresa serà la persona responsable de la coordinació general, del seguiment del funcionament i de respondre sobre qualsevol incidència tècnica i/o de gestió en relació al desenvolupament del contracte. Aquesta coordinació es realitzarà com a mínim un cop al mes amb la persona designada a tal efecte per la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC.

6.2- Obligacions de l'empresa adjudicatària pels serveis contractats

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme la prestació del contracte amb la deguda diligència. Organitzarà els serveis amb l'estricta subjecció a les característiques establertes al contracte i dins els terminis assenyalats, assumint formalment, entre d'altres, les següents obligacions:

- Garantir el normal funcionament i la prestació dels serveis amb continuïtat i en les condicions pactades en el present plec, tot complint amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i disposicions legals que li són aplicables.
- Un cop finalitzat el contracte, l'adjudicatari ha de continuar prestant els serveis fins que un altre es faci càrrec de la seva gestió, fins a un mes com a màxim.
- Comunicar telefònicament i immediatament a la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC les baixes dels usuaris que es produeixin per qualsevol causa, en un primer moment i per escrit (correu electrònic), mitjançant el protocol d'incidències establert per l'AHC, dins de les 24 hores següents.



- Prestar els serveis propis d'habitatges amb serveis, de conformitat amb les condicions funcionals i materials que s'estableixen en les disposicions reguladores de l'ordenació general dels serveis socials.
- L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari com a base de la prestació dels serveis i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. L'empresa haurà d'informar expressament a la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
- L'empresa adjudicatària i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de seguretat i higiene de salut laboral establertes en la legislació vigent i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Assegurar, quan sigui necessari, la coordinació entre els professionals de l'empresa adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (salut, serveis socials, etc.), sempre que tingui alguna incidència en el casos que es tractin en el decurs de la prestació dels serveis.
- L'empresa adjudicatària, quan detecti malalties o deficiències persistents, de caràcter psíquic o físic, en l'usuari i que li impedeixin governar-se per ell mateix, ho posarà en coneixement de la Direcció de la Promoció de l'Habitatge de l'AHC mitjançant un informe escrit, a fi i efecte que es pugui procedir des del servei municipal corresponent a un canvi de recurs assistencial.
- Assegurar els estàndards de qualitat que la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC estableixi, facilitant l'ús dels instruments de mesura que es determinin.
- Aplicar els sistemes d'informació que la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC decideixi.
- Complir les normes d'identificació visual en tota la documentació i/o en la identificació del personal de l'empresa que treballi als equipaments, constant sempre com empresa gestora. Els uniformes i complements del personal aniran a càrrec de l'adjudicatari.
- Aportar, a requeriment del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, la informació funcional, assistencial, econòmica i estadística, els indicadors de gestió i altra documentació que es determini a través del Programa de Suport i Acol·liment Residencial per a Gent Gran, d'entitats col·laboradores i, en tot cas, hauran d'estar informatitzats i a ser possible realitzar la seva transmissió amb els sistemes tecnològics que li siguin requerits.
- Facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i registre del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya i el seguiment del programa per part de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.
- Comunicar telefònicament i immediatament a la Direcció de l'AHC qualsevol modificació de la situació socio-familiar i econòmica de la persona gran i de la seva família, així com qualsevol incidència que es produeixi.
- Presentar durant el primer mes de l'any la memòria de funcionament de l'any anterior, així com tota aquella documentació sobre l'establiment que li sigui requerida.
- Tenir a disposició dels usuaris i dels seus familiars els fulls normalitzats de reclamacions del Departament de Benestar i Família.
- Custodiar la correspondència, oficis, informes i actes tramitades entre l'AHC i els equipaments, així com també tots els documents referents als usuaris.



- Custodiar les claus dels habitatges amb total seguretat i reserva.
- Establir els mecanismes d'informació i de participació dels usuaris o els seus representants legals.
- Realitzar el petit manteniment dels espais comuns dels edificis (canvi de bombetes, arranjament d'endolls...) i dels habitatges dels usuaris, sempre i quan no sigui necessari la intervenció d'un especialista (electricista, fuster, etc.).
- Fer-se càrrec de les despeses de telèfon i manteniment, reparació i substitució, si fos el cas, dels mitjans materials que siguin propietat de l'AHC, que la gestió del centre pugui ocasionar.
- Presentar a l'inici de l'activitat un llistat de la plantilla de personal, amb les dades de categoria, modalitat de contractació, dedicació setmanal, etc., en la forma que proposi la Direcció de Promoció de l'Habitatge de l'AHC.
- Presentar mensualment els documents TC1 i TC2 del personal dels equipaments.
- Presentar mensualment informació sobre els moviments produïts en la plantilla dels treballadors dels equipaments (altes, baixes, suplències, vacances, etc.) en la forma que proposi la Direcció de l'AHC.
- Notificar totes les modificacions i substitucions que es produeixin en la contractació del personal i adjuntar còpia del contracte i de l'acreditació de la titulació requerida a la Direcció de l'AHC.

6.2.1.- Condicions de l'establiment

L'establiment ha de disposar d'un reglament de règim intern, d'acord amb el que preveu el Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, el contingut del qual no ha de contradir els termes del contracte facilitat per l'AHC. Aquest reglament de règim intern dels habitatges amb serveis per a la gent gran és l'aprovat en la Comissió de Govern, en sessió d'11 de març de 2009 i publicat al BOPB de 27 de març de 2009. Aquest document estableix el funcionament intern dels habitatges amb serveis per a la gent gran. Es lliurarà una còpia als usuaris i s'exposarà al tauler d'anuncis de l'equipament.

Haurà de disposar dels protocols que afectin als serveis, establerts a l'article 18 del Decret 284/1996, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, aplicats pel propi funcionament i que han de recollir la pràctica diària i real dels equipaments. A més d'aquests, també caldrà tenir els següents protocols:

- Protocol d'higiene de l'usuari.
- Protocol de prevenció de caigudes.
- Protocol d'emergència sanitària.
- Protocol de seguiment de l'estat de benestar de l'usuari.
- Protocol de neteja que garanteixi la correcta higiene dels habitatges amb serveis i de les zones comunes.

També haurà de disposar dels registres establerts a l'article 18 del Decret 284/96, de 23 de juliol, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, degudament documentats i permanentment actualitzats, així com:

- Registre d'usuaris.



- Registre d'altres i baixes (aquestes darreres amb data i motiu). En cas d'èxits als equipaments, es farà constar la causa primària i secundària i la signatura del responsable sanitari que emeti el certificat.
- Registre de seguiment de la higiene de l'usuari.
- Registre de caigudes.
- Registre d'emergències sanitàries.
- Registre de seguiment de l'estat de benestar de l'usuari.
- Registre de la neteja diària, setmanal i mensual, tant de les zones comuns com dels habitatges.
- Registre de les petites reparacions i el manteniment dels serveis comuns.

L'establiment haurà de disposar d'un tauler d'anuncis, en un lloc visible, en el qual s'hi exposi:

- Autorització del establiment.
- Reglament de règim intern.
- Organigrama de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
- Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.
- Horari de visites amb el director o directora de l'establiment.
- Programa anual d'activitats.
- Instruccions per a casos d'emergència.

6.3- Drets i obligacions de l'AHC

Durant la vigència del contracte, l'AHC resta obligada a:

- Gestionar l'ingrés de les persones que ocuparan els habitatges, així com de la llista d'espera.
- Exigir l'adopció de mesures concretes eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament dels serveis o el compliment dels programes de treball, sense perjudici d'allò establert en la legislació de contractes de les Administracions Públiques.
- Comunicar a l'adjudicatari qualsevol deficiència que observi perquè sigui resolta.
- Exercir les inspeccions dels serveis, controlant i avaluant de forma permanent la gestió dels serveis, la qualitat assistencial i els resultats. Avaluar les dades relatives a l'autonomia dels usuaris.
- Dictar les ordres i les instruccions necessàries per l'acompliment del contracte.
- Sol·licitar a l'empresa gestora tota la documentació necessària per comprovar la bona marxa i el funcionament dels habitatges amb serveis, així com la relativa al personal que presta o ha prestat els seus serveis als equipaments.
- Aprovar el projecte de funcionament.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Facilitar l'atenció dels serveis jurídics de l'AHC, en el cas que siguin necessaris per a la correcta atenció a les persones residents.



- Facilitar la interlocució amb els diferents serveis municipals a fi d'afavorir la participació de l'usuari dels habitatges amb serveis en els marcs més normalitzats.
- Facilitar la instal·lació d'una línia telefònica que permeti la connexió del servei a Internet.
- Facilitar el mobiliari mínim inventariat, per a l'execució dels projectes, essent aquests propietats de l'AHC.
- El manteniment de les instal·lacions i els elements constructius dels edificis són atribució i responsabilitat d'INCASOL, propietari i promotor dels edificis, administrats per l'AHC, així com l'arranjament de les patologies constructives per fallada oculta o deteriorament i la substitució dels receptors i maquinària fixa dels espais ocupats per les tasques d'atenció assignades, com a conseqüència de la seva obsolescència, envelliment o fallada absoluta.

6.4- Serveis complementaris

6.4.1- Servei de teleassistència

Es facilitarà la tramitació del telèfon de teleassistència per aquelles persones que ho requereixin i/o que els hi sigui del tot necessari, per tal d'assegurar l'atenció directa en cas d'urgent necessitat (orientació a l'usuari, atenció sanitària i si s'escau presència de suport i trasllat hospitalari). L'entitat licitadora acompanyarà i assessorarà als usuaris per a garantir el correcte ús dels aparells de teleassistència.

En tot cas, aquests serveis seran realitzats per empreses habilitades o que el seu objecte social estigui relacionat amb aquests serveis objecte de prestació.

6.4.2- Organització d'activitats d'animació socio-cultural

Periòdicament i a partir dels interessos dels usuaris, s'organitzaran activitats lúdiques, formatives i d'oci. Tot això en la línia de mantenir un esperit viu, una inquietud per les coses que els envolten i un bon nivell de cultura i participació social per tal de procurar una bona qualitat de vida.

Signatura

Dolors Clopés i Alemany
Directora Operativa de Gestió Patrimonial de l'Habitatge