



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT I SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL SERVEI
D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD) DE L'AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest plec, la contractació de la prestació dels serveis d'Atenció Domiciliària en el municipi d'Olesa de Montserrat, que es realitzarà a l'entorn habitual de les persones empadronades al municipi d'Olesa de Montserrat derivades pel personal tècnic dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS, USUARIS I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Definició

Els Serveis d'Atenció Domiciliària tal i com estableix la Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya, són un conjunt organitzat i coordinat d'accions i serveis que es realitzen principalment a la llar de la persona i/o família, i que s'orienten a tenir cura de la persona i/o família atesa i de la seva llar.

Els Serveis d'Atenció Domiciliària inclouen, de manera conjunta o separada, segons les necessitats de les persones usuàries, les següents prestacions de servei:

- Servei d'atenció personal: Actuacions de caràcter personal (destinades a atendre les activitats bàsiques de la vida diària)
- Servei d'auxiliar de la llar: Actuacions de caràcter domèstic (destinades a atendre les instrumentals de la vida diària)

Aquests serveis han d'incloure les següents actuacions:

- Actuacions assistencials de caràcter personal
- Actuacions assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar
- Actuacions de tipus socioeducatiu: suport educatiu, social i familiar.
- Actuacions de suport a altres persones cuidadores no professionals.
- Actuacions de manteniment de la neteja de la llar.
- Actuacions de neteja en profunditat de la llar.

Objectius

L'objectiu del servei és el d'atendre les mancances d'autonomia personal i promoure una millora en la qualitat de vida de les persones usuàries, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, tant en el seu entorn familiar com comunitari, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i potenciant la seva autonomia personal, en la mesura que sigui possible, amb la finalitat de que puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual, el màxim de temps possible.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Aquest objectiu principal, ha d'incloure els següents objectius específics:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per a proporcionar als usuaris la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en recursos residencials de persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc.
- Donar suport a les famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits

Perfil d'usuaris/es del servei

Els serveis estan adreçats a persones i/o unitat de convivència de totes les franges d'edat empadronades i residents a Olesa de Montserrat que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials. L'Ajuntament podrà establir criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats, principalment, en el grau de dependència i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en cada cas es considerin adequats.

Entre d'altres, es poden trobar les següents situacions:

- Persones i/o famílies en situació de fragilitat.
- Persones en situació de dependència per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i/o amb deteriorament cognitiu que o bé viuen soles, o bé viuen amb familiars que no poden atendre la totalitat de les necessitats i necessiten suport.
- Persones i/o famílies en situació de risc social.
- Persones amb malaltia mental
- Infants amb diversitat funcional



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Característiques del servei

L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas.
Hi ha dos tipus de servei, el servei d'atenció personal i el servei d'auxiliar de la llar.

Servei d'Atenció Personal

El servei d'atenció personal és un servei de suport a les persones i/o famílies, que es porta a terme en el domicili de la persona usuària, i que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona/es ateses, a la cura de la llar i a promoure la integració en el seu entorn, per tant pot incloure actuacions de caràcter personal, domèstic i educatiu. Es podran també realitzar, amb caràcter complementari, tasques de tipus preventiu.

Depenent del perfil de necessitats de la persona, així com des objectius proposats en cada cas, el servei podrà incloure les funcions següents:

Tasques assistencials:

- Suport en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany, dutxa o llit (rentat de les 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, etc.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas que la persona usuària ho requereixi.
- Cura i control de l'alimentació: compra d'aliments, organització d'àpats, la preparació i el cuidant dels aliments, l'ajut a la ingesta d'aliments, en els casos que sigui 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, excepte en aquells casos que sigui necessari un títol sanitari.
- Mobilització i transferències dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i posar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes fisio-motius.
- Assessorament tècnic, tant a la persona usuària com a qui la cuida, per facilitar els canvis posturals quan hi ha dificultats de mobilitat
- Manteniment de l'ordre i la neteja de la llar en el desenvolupament de les tasques d'atenció a la persona: s'entén que, quan alguna de les tasques anteriorment esmentades d'atenció personal –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'inclouran tasques complementàries com, per exemple: deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Tots els serveis d'atenció personal



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Tasques socioeducatives:

- Tasques educatives per l'adquisició d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, i la cura personal (higiene, alimentació, salut, etc.)
- Tasques educatives per l'adquisició d'hàbits relacionats amb l'atenció a: infants, persones grans, persones en situació de dependència, persones amb problemàtiques de salut mental, etc. (higiene, alimentació, salut, escolarització, etc.)
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior, per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïnat, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic i/o social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Suport i acompanyament, si es cau, per a participar en diferents activitats (centre de dia, casals, colònies, ludoteques etc.) segons el pla de treball establert per l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- Facilitació d'activitats d'oci en el domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
- Suport als familiars cuidadors no professionals, suplint, ajudant, proporcionant descans i alliberant de temps a la família.
- Altres tasques identificades en el pla de treball de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament.

Tasques preventives i d'observació:

Tots els serveis d'atenció personal i domèstica inclouran amb caràcter complementari tasques preventives d'observació i detecció de situacions de risc i de possibles canvis en la situació de la persona usuària i el seu entorn, en la mesura que l'estada en el domicili ho permeti. Les principals situacions i conductes de risc a detectar i observar són:

- Desorientació espacial i temporal
- Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...)
- Oblits o mal ús d'aparells domèstics i altres (aigua, llum, gas...)
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge
- Absentisme escolar
- Conductes agressives dins del domicili i/o situacions de maltractament



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

- Empitjorament de l'estat de salut de la persona
- Risc de suïcidi
- Descompensacions en salut mental
- dificultats per gestionar la medicació
- Negligència en la cura o autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat al personal tècnic de l'Equip de serveis socials bàsics.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el servei (dins o fora del domicili) fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

Servei d'Auxiliar de la Llar

El servei d'auxiliar de la llar és un servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià. Es poden establir, segons el pla de treball establert per l'Equip Bàsic d'Atenció Social, dos tipus de neteja de la llar:

- Neteja bàsica: la realització o suport a la neteja quotidiana de l'habitatge i el seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.

Aquest servei podrà incloure les funcions següents:

- Neteja general de l'habitatge: mobiliari, espais, vaixella, etc.
- Suport a la bugaderia, planxat de la roba i ordre general de la casa.
- D'altres tasques identificades en el Pla de Treball de caràcter similar.

La persona usuària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Funcions i obligacions de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat :

Els serveis socials bàsics es faran responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i previstos en la normativa que els regula.
- Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

- Tramitació de la comanda d'atenció, mitjançant el format electrònic que estableixi l'Ajuntament, a l'organització adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació, a través del seu personal de supervisió

Funcions i obligacions de l' empresa o entitat adjudicatària

- Facilitar, abans de l'inici de l'activitat, la relació del personal actual que destinarà a la prestació del servei, per donar resposta a les necessitats específiques del servei, és responsable que tot el seu personal tingui la titulació acreditada segons la normativa vigent per a la seva realització.
- Recepció del encàrrec de servei d'ajuda a domicili amb acusament de rebut immediat. L'empresa adjudicatària haurà de proposar horaris d'atenció ajustats a la petició del servei, d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustaments horaris, sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el pla de treball, l'adequació a les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de l'usuari.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents:
 - Casos urgents, el termini d'inici d'un cas ha de ser com màxim 24hores.
 - Casos ordinaris, el termini d'inici d'un cas ha de ser com a màxim d'una setmana
- Realitzar una primera visita de presentació al domicili per part de la persona coordinadora tècnica de l'empresa o entitat adjudicatària i pel/la professional que realitzarà el servei d'atenció domiciliària. També podrà participar, si ho desitja, personal referent dels Serveis Socials municipals. En aquesta visita s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament, característiques i condicions de realització del servei i haurà d'incloure la informació que es detalla a continuació:
 - Presentació de la persona que farà les tasques
 - Presentació de la persona responsable de la coordinació tècnica, dels telèfons de contacte i horaris d'atenció de l'empresa, Informació del nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
 - Informació de l'horari de la prestació del servei.
 - Explicació de les tasques que es realitzaran.
 - Explicació del sistema de control presencial.
 - Explicació de l'Acord de Prestació del Servei.
 - Explicacions de les Condicions Generals del Servei.
 - Informació dels terminis mínims per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei.
 - Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.
- Signar l'Acord de Prestació del Servei durant la primera visita de presentació, entre la persona usuària i la persona coordinadora tècnica de l'empresa o entitat adjudicatària. Aquest Acord serà elaborat per l'empresa i aprovat per l'Ajuntament, i és lliurarà una còpia a la persona usuària i una altre als Serveis Socials municipals, en el termini d'una setmana. En els



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de fer en un termini màxim de 15 dies.

- Complir els objectius del Pla de Treball establert pels Serveis Socials municipals i l'adequació amb les tasques encomanades, donant resposta a les necessitats dels usuaris.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li prestin a una mateixa persona usuària.
- Incorporar el sistema de control presencial, així com la despesa que d'aquest se'n deriva i col·laborar en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial.
- Establir un dispositiu que garanteixi l'atenció telefònica gratuïta les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i que permeti el contacte entre la persona usuària i l'empresa per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata per aquelles situacions que puguin considerar greus o molt greus.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar amb suficient anticipació totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- Garantir el subministrament de la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos, segons els protocols del servei que facilitarà l'Ajuntament.
- Garantirà el subministrament de la informació: informes, comunicats, etc. referent a la prestació del servei en els termes establerts en el contracte. El format i contingut exacte d'aquest informe s'haurà de concretar prèviament a l'inici del contracte amb el personal tècnic de l'Ajuntament.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.
- Programar i facilitar l'adequat suport tècnic als equips professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, etc.). Comunicar als Serveis Socials municipals la programació de les reunions de coordinació i supervisió, així com els canvis.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

- Garantir la coordinació amb els Serveis Socials municipals (personal referent dels casos), amb el personal de gestió (responsable tècnic del programa del SAD) i les supervisions mensuals del personal propi, amb la periodicitat acordada prèviament.

4. HORARI DEL SERVEI

El servei habitual serà realitzat en dies laborals, de dilluns a divendres, de 7 a 21 hores i dissabtes , de 7 a 15 hores. També es prestaran serveis en dies festius i en horari nocturn en casos excepcionals (a criteri dels tècnics de Serveis Socials).

Durant aquesta franja horària, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitats de personal en les hores de major concentració de servei, per tal d'assegurar la cobertura de la demanda i a garantir la realització integral, en el domicili del usuari, de les hores contractades.

Durada dels serveis:

La prescripció dels serveis serà en unitats mínimes d'1 hora de durada (presència de professionals al domicili) a les quals, excepcionalment, es podran afegir fraccions de 30 minuts, sempre que les necessitats del servei així ho requereixin i estigui establert al Pla de Treball dels Serveis Socials municipals.

5. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària, es duran a terme de la següent manera:

Coordinació de gestió de servei.

L'empresa designarà un coordinador tècnic per el municipi que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davantqualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

També es disposarà d'una coordinadora de gestió que realitzarà la funció de suport en la planificació dels serveis i professionals. Coordinadora la globalitat del servei.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, incidències, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb el responsable del Servei d'atenció a domicili. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària elaborarà un informe mensual.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Coordinació tècnica dels serveis

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb els/les tècnics/ques de serveis socials bàsics i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària (treballador familiar/auxiliar de geriatría), a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada cas que hauran de lliurar mensualment les empreses adjudicatàries.

La titulació del coordinador tècnic serà de treballador/a social i les seves funcions seran les següents:

- Fer la presentació inicial dels serveis al domicili de l'usuari.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari i la qualitat i adequació dels serveis que se estan prestant.
- Detecció a domicili de les barreres arquitectòniques i de les necessitats de estris d'adaptació
- Realitzar reunions de seguiment amb els professionals del servei d'ajuda a domicili, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Informe de seguiment detallat de cada servei a domicili com a mínim bianualment, per part de la coordinadora.
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Actualitzar el sistema d'informació del servei de l'Ajuntament.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Alertar als treballadors/res socials responsables dels casos atesos dels Centres de Serveis Socials Bàsics sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per l'Ajuntament.
- Identificar, comunicar i actualitzar les baixes produïdes dels usuaris del servei.

6. PERSONAL DESTINAT AL SERVEI

L'empresa o entitat adjudicatària disposarà del personal d'atenció directa necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinació tècnica i de gestió per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat del seu personal per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que pugui atendre les diferents tipologies de persones usuàries i les seves característiques.

El personal que presti aquests serveis, haurà de tenir les titulacions adequades per a la realització d'aquests, segons es determina en els requeriments del personal d'atenció als serveis d'ajuda a domicili de la Generalitat de Catalunya, així com la seva adequació en els períodes establerts.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Personal de coordinació tècnica

Realitza la coordinació i planificació dels serveis, i dona suport tècnic al personal d'atenció, coordina l'equip de treball i avalua i controla la qualitat del servei prestat.

Formació: Diplomatura o Grau en Treball Social. Les seves funcions principals seran les següents:

- Fer la presentació inicial de la persona que realitzarà el servei al domicili, així com explicar les característiques del servei a prestar.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Conèixer el pla de treball de la persona usuària, avaluar l'evolució del cas, i detectar noves necessitats.
- Realitzar reunions mensuals de supervisió, on es detectaran noves necessitats i es programarà formació per al personal d'atenció directa.
- Garantir les corresponents actuacions de suport tècnic al personal que realitza l'atenció directa (coordinacions tècniques internes entre el seu personal, etc.).
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Realitzar reunions de seguiment amb la periodicitat establerta, o quan sigui necessari per la situació del cas.
- Realitzar els informes de seguiment amb la periodicitat i condicions establertes.
- Mantenir reunions de coordinació amb els equips professionals dels Serveis Socials municipals amb la periodicitat i les condicions establertes.
- Elaborar una acta de les reunions de coordinació i fer arribar una còpia als Serveis Socials municipals.
- Incorporar a l'aplicatiu informàtic de l'empresa la informació dels serveis.
- Comunicar qualsevol alteració del servei, segons les indicacions o protocols establerts.
- Resoldre les incidències que es plantegin en relació a la prestació dels serveis.
- Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats: altes, modificacions i baixes produïdes del servei, tant en el sistema de control que determini els serveis municipals, com en els informes mensuals que es sol·liciten.
- Garantir i justificar l'execució del plans formatius previstos, adreçats al reciclatge i a la formació continua de professionals que presten els serveis

Personal de coordinació de gestió

Realitza les funcions de suport administratiu, planificació dels serveis i suport a professionals. Coordina la globalitat del servei.

Titulació: batxillerat, formació professional o cicle formatiu de grau mitjà. Les seves funcions principals seran les següents:

- Realitzar la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries.
- Gestiona les incidències del servei d'atenció al domicili.
- Realitza trucades telefòniques a centres, a persones usuàries i al personal laboral.
- Modifica horaris i coordina suplències puntuals provocades per imprevistos.
- Planifica les suplències de vacances.
- Informa als centres Serveis Socials municipals dels canvis realitzats amb el personal.
- Donar suport en les reunions grupals al personal de coordinació tècnic
- Realitza la facturació i albarans.
- Seguiment i actualització del control presencial i control d'hores.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Personal d'atenció directa

Realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagi prescrit en el cas. Les tasques a realitzar són les recollides en el conveni col·lectiu de les empreses d'atenció a domicili.

El personal que realitza el servei d'atenció personal, ha d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau superior en integració social, cicle formatiu de grau mig definit com tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatría.

En cap cas podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Cal disposar de personal amb formació específica per a l'atenció de persones amb malaltia mental i en l'atenció d'infants amb diversitat funcional.

Auxiliar de neteja

El personal auxiliar de la llar és el professional encarregat d'ajudar o de realitzar la neteja en el domicili de la persona usuària.

Realitzarà les tasques definides a la clàusula 2 del present plec i el tipus de servei de neteja de la llar que s'hagin prescrit en cada cas, segons les indicacions de l'Ajuntament.

El personal que realitza el servei d'auxiliar de la llar ha d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.

6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat. A tots els efectes les persones receptores del servei seran considerades usuàries del servei municipal del SAD (Servei Atenció Domiciliària).

L'empresa o entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran de garantir el respecte i cura adequada vers la persona usuària i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei.

L'empresa o entitat adjudicatària i el personal assignat al servei hauran de mantenir inexcusablement el secret professional.

L'empresa o entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'empresa o entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament en relació a la identificació i control del personal designat per l'empresa o entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis.

L'empresa o entitat adjudicatària i el personal assignat al servei, hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i es haurà de coordinar-se, quan sigui necessari, amb el servei de Riscos Laborals de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.



AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

El personal de l'empresa o entitat adjudicatària no podrà entrar al domicili de la persona usuària si aquesta no està present, llevat que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per ella mateixa o per qui la representi legalment.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència a l'empresa o l'entitat adjudicatària.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informada de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

L'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a informar de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries.

Documentació

El document de l'Acord haurà d'estar signat pel/la treballador/a social de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, un representant de l'empresa i per la persona usuària. Per a la signatura d'aquest document no és necessari que siguin tots presents. L'esmentat document inclourà, entre d'altres, els noms de les persones signants i les dades essencials del servei o serveis que s'activen.

Desplaçaments

Els desplaçaments del personal d'atenció directe derivats de la prestació del servei aniran a càrrec de la persona usuària, o si correspon, a càrrec dels Serveis Socials municipals, sempre que així es valori.

Absències i anul·lacions

Les absències del domicili que impedeixin la realització del servei hauran d'estar comunicades a l'empresa o entitat adjudicatària amb una antelació de 24 hores. En aquelles situacions en què el servei s'hagi d'anul·lar per causes imputables a la persona usuària i que no s'hagin comunicat amb la suficient antelació, el servei es considerarà realitzat.

Disposició econòmica

El personal de l'empresa o entitat adjudicatària no podrà procedir al cobrament d'havers de la persona usuària. Resta prohibit de rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica. Aquest incompliment serà responsabilitat de l'empresa o entitat adjudicatària.

En activitats de compra, podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pla de treball i disposi de l'acord signat i es realitzi en els termes previstos; en aquests casos, es disposarà de les quantitats econòmiques que la persona usuària li doni i, en cap cas, podrà extreure diners de cap entitat bancària.

Queixes, reclamacions i suggeriments

La persona usuària i el seu entorn haurà d'estar informat per part de l'empresa o entitat del procés existent per a la formulació de queixes, reclamacions i suggeriments. Ha de ser un procediment accessible, entenedor i s'ha de facilitar que es formuli per escrit.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

L'empresa o entitat ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment, ja sigui per via telefònica, correu, correu electrònic, etc. En un termini màxim de 7 dies haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

S'informarà mensualment a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. Aquelles queixes, reclamacions i/o suggeriments que puguin ser considerades greus o reiterats es comunicaran de manera immediata.

7. MITJANS MATERIALS, PERSONALS I CONDICIONS GENERALS

L'empresa o entitat adjudicatària ha de disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

Dispositius tècnics

Tot el personal ha de comptar amb dispositius mòbils que, com a mínim, haurà de tenir les funcions següents: activació de trucades, programació de serveis, plantilla de consulta de tasques encomanades. Aquest dispositiu mòbil s'ha de poder utilitzar per a la realització de les gestions imprescindibles per garantir l'òptima cura i atenció de la persona usuària.

A l'inici de l'execució del contracte l'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a fer una declaració responsable indicant els mitjans materials i dispositius tècnics del que es disposarà per a l'execució dels treballs o prestacions.

En relació al personal

A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, i la corresponent acreditació professional pel desenvolupament de les funcions previstes. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa al personal que presta els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que realitzaran el servei i acreditant que la situació laboral s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en el contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a subscriure, garantir i complir les condicions i preceptes del Conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya vigent. En aquest sentit, restarà obligada a subrogar al personal adscrit a l'actualitat a la prestació del contracte, en els termes previstos a l'article 130.1 de la LCSP

L'empresa haurà de garantir un pla d'igualtat i establir mesures contra l'assajament sexual i per raó de sexe. Tal i com estableix la normativa vigent.

L'empresa o entitat adjudicatària custodiarà els documents de cotització de la Seguretat Social del seu personal (per quan l'Ajuntament els pugui requerir), així com altre documentació que es consideri adient per l'adequat control de l'execució.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries.

L'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a efectuar la substitució del personal, ja sigui d'atenció directa o de coordinació, quan per problemes relacionals, d'incompliment, descurança o negligència es valori per part de l'Ajuntament.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del serveis d'atenció personal per a en la realització de les activitats de la vida quotidiana, haurà d'acreditar la titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatrica o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el seu personal d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei acordat. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia o altra causa d'absència del personal que ha de prestar el servei, s'hagin deixat de prestar, no es poden facturar. En cas de substitució, facilitarà al personal suplent les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i la qualitat del servei. Comunicarà els canvis en el moment que aquests es donin, als Serveis Socials municipals i a la persona afectada per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, ja sigui per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les tasques i prestacions encomanades. Les substitucions hauran d'efectuar-se en el termini màxim de 24 hores, evitant la distorsió derivada de canvis constants de professionals.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat personal per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies de persones usuàries i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que el personal tingui el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.

Correspon a l'empresa o entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic i protecció jurídica del seu personal per garantir una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa o entitat adjudicatària informaran anualment a l'Ajuntament dels plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals. Cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal a càrrec de l'atenció directa de les persones usuàries amb una bata o brusa i pantalons apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient (EPI's). L'uniforme haurà de portar com identificatiu la targeta amb la fotografia, el nom i cognoms del/la professional i el logotip de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat .

Seguretat i salut laboral

Serà obligació de l'empresa o entitat adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral i de la vigilància en el compliment de les mesures que per a la prevenció



**Ajuntament
d'Olesa de Montserrat**

en aquesta matèria s'adoptin. L'empresa o entitat adjudicatària prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i d'acord al que reguli en aquesta matèria la legislació vigent.

En situacions que la pràctica professional en el domicili faci qüestionar el risc del personal, l'empresa o entitat adjudicatària valorarà la situació, si és necessari, a través dels delegats idelegades del Servei de Prevenció de Riscos Laborals. L'empresa o entitat adjudicatària es coordinarà en matèria preventiva en tot allò que sigui necessari amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat .

L'empresa o entitat adjudicatària posarà en coneixement de tot el seu personal, la normativa interna de seguretat i salut laboral, així com les consignes d'emergència establertes.

Control horari

Serà responsabilitat de l'empresa o entitat adjudicatària controlar la presència física (hora d'entrada i sortida) de tot el personal mitjançant un sistema informàtic de control horari adequat que permeti garantir la monitorització a distància de la seva assistència.

L'empresa facilitarà a l'Ajuntament un accés directe i en temps real, al control horari, sense que aquests eximeixi a l'empresa de facilitar els resums o dades en relació a les hores d'assistència del personal que es sol·licitin des de l'Ajuntament.

Tot el personal ha de complir puntualment l'horari establert d'acord amb la seva planificació en el domicili de les persones usuàries assignades.

L'Ajuntament es reserva el dret d'aplicar les sancions pertinents, en el cas d'incompliment.

Protocols

L'empresa o entitat adjudicatària disposarà de protocols d'actuació i procediments degudament documentats en la prestació i atenció a les persones usuàries i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

Haurà de disposar dels següents protocols, amb independència dels protocols de procediments d'actuació dins del domicili:

- Visita de presentació
- D'assignació de professional i cas
- De seguiment del cas, visita domiciliària i seguiment telefònic
- De comunicació i resolució d'incidències
- De gestió de queixes i suggeriments. (recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a l'Ajuntament)
- De detecció, comunicació i actuacions en situacions de risc.
- De procediments en situacions de vaga
- De prevenció d'assetjament sexual per raons de sexe. i/o diversitat sexual
- De prevenció en situacions de pandèmies
- De custòdia del claus
- De gestió de petites compres



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

8. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyi el personal adscrit al servei, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de mantenir informats de forma permanent als Serveis Socials municipals del servei, les incidències i el desenvolupament de la vaga.

El comitè de vaga haurà de garantir durant la mateixa la prestació dels serveis necessaris per a la seguretat de les persones i de les coses en els termes previstos a l'article 6 del RDL 17/1977, de 4 de març, sobre relacions de treball.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el què s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores i serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe haurà de presentar-se en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del servei responsable. Aquest, una vegada comprovats els incompliments produïts, procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa o entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

9.SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa o entitat adjudicatària estarà sotmesa al sistema de control d'execució i qualitat que determini l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.

L'empresa o entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol informació relativa als serveis prestats sol·licitada pels Serveis Socials municipals.

Dades mensuals

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de presentar un informe mensual de gestió de l'activitat a l'Ajuntament, a on s'inclourà les dades bàsiques (nombre de persones usuàries, sexe, edat, tipus de servei, intensitat, hores realitzades, incidència, etc.) de l'activitat i el seu valor percentual, segons el model pactat a l'inici de la prestació del servei.

Memòria anual

Anualment, i abans de finalitzar el mes de gener de l'any següent, l'empresa o entitat adjudicatària presentarà una memòria anual de l'activitat que inclourà les dades bàsiques del servei (relacionada amb les persones ateses, perfil, actuacions, mitjans humans, materials i econòmics destinats), informació percentual i una valoració qualitativa de queixes rebudes. Segons el model pactat a l'inici de la prestació del servei. La seva presentació serà en format electrònic i paper.



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

Estàndards de qualitat

L'empresa o entitat adjudicatària disposarà d'un Pla de Qualitat documentat que ha de garantir la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora orientada a l'òptima prestació.

Aquest Pla recollirà com a mínim la política de qualitat, els objectius, les eines, el funcionament, les actuacions, responsables, cronogrames i sistemes d'avaluació (indicadors, quadres de comandament, etc.).

Caldrà que compleixi els següents estàndards de qualitat exigits en aquest plec i informará del percentatge de compliment de cadascun.

- Terminis en l'inici dels serveis. El servei no podrà iniciar-se després de la data d'inici pactada.
- Els serveis tindran inici de prestació com a màxim en els casos urgents de 24h i en els ordinaris com a màxim de 1 setmana.
- Visites de presentació amb assistència mínima de la persona encarregada de la coordinació tècnica i la persona encarregada de l'atenció directa del 100% dels casos.
- En les situacions urgent i sobrevingudes aquesta visita es realitzarà com a màxim 7 dies després del seu inici.
- Tots els casos iniciats disposaran dels "Acords de Prestació del Servei" signat per l'empresa o entitat i la persona usuària.
- En les situacions urgents i sobrevingudes l'Acord de Prestació es signarà com a màxim 7 dies després del seu inici.
- En el període no superior a 1 mes posterior a l'inici del servei, tots els casos rebran una trucada telefònica per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica, per valorar l'adaptació del servei a les necessitats.
- Visites de seguiment anuals, mai inferior a 1 per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica en el 100% dels casos amb la valoració dels objectius anuals.
- Les visites de seguiment per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica en les situacions de risc i grau de complexitat seran trimestrals.
- Totes les persones tindran informes de seguiment que es presentaran a cadascuna de les reunions de coordinació operativa del territori amb la periodicitat establerta.
- Es realitzarà com a mínim una reunió mensual amb cada professional referent de Serveis Socials Bàsics municipals.
- Les incidències es comunicaran diàriament al servei de SAD, en un període no superior a 24 hores en dies laborals, a 48 hores en caps de setmana. i de forma immediata en situacions d'urgència greu. (accident, conflicte greu, situacions de risc, etc.). Mensualment es passarà la base de dades amb la tipologia de les indecències produïdes.

- Es donarà resposta al 100% de les queixes i suggeriments.
- El termini de resposta a les queixes i suggeriments no superarà els 7 dies.
- Mensualment es passarà la base de dades informant de la tipologia de queixes i suggeriments així com de les actuacions realitzades i el termini d'aplicació..
- La rotació mensual de la plantilla anual no superarà el 3% (baixes permanents/plantilla.
- Mensualment es faran supervisions amb el personal d'atenció directa, la persona o persones de coordinació tècnica per tal de validar les actuacions professionals i millorar la satisfacció personal de la tasca



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

- Mensualment es faran supervisions amb el personal d'atenció directa, la persona o persones de coordinació tècnica per tal de validar les actuacions professionals i millorar la satisfacció personal de la tasca

10.RESPONSABILITAT

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

La custòdia de claus tan sols es contempla en aquells casos en què no es pot accedir al domicili d'una altra forma. La recollida de les claus haurà de comptar amb l'autorització de l'Ajuntament i es formalitzarà mitjançant contracte amb l'usuari. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit de quins domicilis disposa d'un joc de claus als serveis socials municipals.

11 DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament local la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària.

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

12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'empresa o entitat adjudicatària que finalitzi la prestació, garantirà la cobertura dels serveis amb total qualitat durant el període transitori de traspàs i tindrà l'obligació de:

Fer un traspàs a la nova entitat o empresa dels casos que estigui portant en un termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.

Al marge de la possibilitat de traspassar la informació en un format que faciliti permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspassar tota la informació dels expedients, inclosa la prescripció del servei, acord de prestació, programació, incidències, i informes de seguiment en un en un format de



Ajuntament
d'Olesa de Montserrat

fitxer del paquet ofimàtic Microsoft Office que sigui compatible amb la versió disponible a l'Ajuntament en el moment del traspàs.

Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries, en els formats i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les a la nova entitat o empresa si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altra dada referent al servei.

Definir un procediment de destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el servei. Informar a les persones usuàries del canvi d'empresa i retornar les claus en custòdia que tingui. Garantir la protecció de totes les dades administrades durant la contractació.

En el cas del no compliment, l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, es reserva el dret de sancionar.

La nova entitat o empresa adjudicatària assumirà la totalitat dels serveis en la data prevista de formalització del contracte i tindrà l'obligació de:

- Adaptar les dades al sistema de la nova empresa.
- Efectuar la custòdia de claus dels casos que sigui necessari.

Les empreses o entitats entrants i sortints hauran de garantir en tot moment la prestació dels serveis amb els estàndards de qualitat establerts. En aquest traspàs es farà una relació actualitzada del personal, amb la relació de casos que porta i el calendari concret de la prestació dels serveis.

Olesa de Montserrat, setembre 2024

Isabel Parra Sánchez– Tècnica cap de gestió de serveis socials

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT