



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

CONTRACTACIÓ

PLEC
DE
PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES
CONTRACTE DE SERVEIS

Objecte:	SERVEIS D'ATENCIÓ A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARÓ (SAD)		
Tramitació:	ORDINÀRIA		
Procediment:	OBERT		
Regulació:	HARMONITZADA		
Forma:	VARIS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ		
Nº EXPEDIENT	GENE2024004196 X2024004259	Pressupost base de licitació	624.840,36 €
Codi CPV	85320000-2		
Descripció CPV	Serveis d'Assistència Social i serveis connexos		
Codi NUTS	ES512		

Unitat de compres i contractació
Verdaguer, 4 · 17250 Platja d'Aro
mail@platjadaro.com · T 972 000 000
www.platjadaro.com · ciutada.platjadaro.com



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL
CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE
CASTELL D'ARO, PLATJA D'ARO I S'AGARÓ (SAD)

ÍNDEX

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE
DE SERVEIS D'ATENCIÓ A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE CASTELL D'ARO,
PLATJA D'ARO I S'AGARÓ (SAD) 2

1- Objecte del contracte. 4

2- Definició, principis i objectius. 4

 2.1.Definició. 4

 2.2.Principis bàsics del servei. 4

 2.3.Objectius. 5

 2.4 Persones destinatàries. 5

3. Descripció del servei: tipus de tasques i modalitats d'atenció. 6

 3.1.Concreció de servei i tasques..... 6

 3.1.1. Atenció personal 6

 3.1.2. Neteja de la llar 10

 3.1.3.Tasques excloses 10

 3.2.Modalitats d'atenció..... 11

4. Organització del servei..... 11

 4.1. Accés al servei. 11

 4.2. Funcions de l'Ajuntament 12

 4.3 Funcions de l'empresa adjudicatària..... 12

5-Horari del servei..... 14

6- Prestació del servei, seguiment i coordinació dels casos..... 15

7- Recursos Humans 16

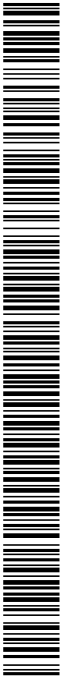
8- Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament 18

9- Relació amb les persones usuàries del servei. 20

10. Sistema de gestió informatitzada. 22

11. Confidencialitat. 22

12. Custòdia de claus. 23



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

13. Seguiment i avaluació del servei 23

14. Responsabilitat 24

15. Difusió del servei, documentació i drets d’imatge 25

16. Finalització del contracte i traspàs 25

ANNEX 1- FULL DE QUEIXES 25

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 4 de 26		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

1- Objecte del contracte.

Els Serveis Socials d'Atenció Domiciliària, tal i com estableix la Cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya, són un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb manca d'autonomia personal i persones i famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social.

Dins dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària s'inclouen entre d'altres el servei d'atenció personal, el servei de neteja de la llar.

El present contracte té per objecte principal la gestió del servei de treballador/a familiar i auxiliar de la llar inclosa a la oferta de Serveis del Programa de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró.

2- Definició, principis i objectius.

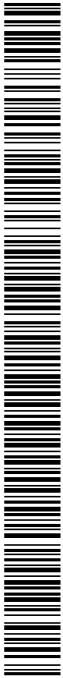
2.1.Definició.

Servei que ofereix un conjunt d'accions planificades i destinades a proporcionar atenció i suport a la persona i/o a la llar per mitjà d'un servei d'atenció directa, organitzat i prestat per professionals qualificats als individus i/o unitats de convivència de totes les franges d'edat que presentin diferents nivells de dependència per manca d'autonomia per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i/o dificultats d'adaptació social per manca de capacitats i/o hàbits d'organització personals o familiars.

2.2.Principis bàsics del servei.

El Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró és un servei centrat en la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- L'autonomia. Es fomentarà i potenciarà les capacitats de la persona per tal de preservar el màxim de temps possible el seu espai vital per tal de romandre al seu entorn.
- La participació. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran informades i convidades a participar sempre que sigui possible.
- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones importants en la presa de decisions i en els processos evaluadors.

2.3.Objectius.

Atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de l'individu en el seu propi domicili amb la finalitat de:

- Millorar les condicions de vida, o la prevenció d'un deteriorament previsible.
- Oferir una atenció individual i personalitzada, un suport familiar per evitar o retardar l'ingrés a institucions específiques.
- Cobrir la neteja i condicionament mínim de l'habitatge i altres tasques domèstiques.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o de risc social.
- Millorar la detecció de situacions de necessitat social.

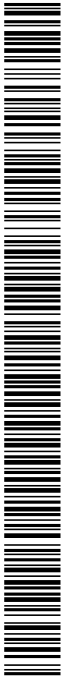
2.4 Persones destinatàries.

Seran destinatàries de la prestació persones de totes les franges d'edat del municipi de Platja d'Aro, Castell d'Aro i S'Agaró amb:

a) situació de dependència per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i/o amb deteriorament cognitiu que:

- Viuen soles i no tenen suport soci-familiar permanent per atendre les seves necessitats bàsiques.
- Viuen amb altres persones que no poden atendre la totalitat de les seves necessitats bàsiques, o els hi cal un suport.

b) situació de risc social i/o fragilitat per:



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- manca de capacitat o hàbits per l'auto-cura i en la relació amb l'entorn.
- manca de capacitat o hàbits per l'organització de la llar, familiar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.

3. Descripció del servei: tipus de tasques i modalitats d'atenció.

S'ofereixen dos tipus de servei -definitos segons les tasques a realitzar i els professionals que les realitzen- i tres modalitats d'atenció en funció de la situació de les persones ateses i dels objectius de l'actuació.

Tipus de servei i tasques:

- Atenció personal.
- Manteniment i neteja de la llar.

Modalitats d'atenció:

- Suport socioeducatiu i treball amb famílies.
- Suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD).
- Suport a persones en situació de dependència no reconeguda o en situació de risc, fragilitat o vulnerabilitat temporal.

3.1.Concreció de servei i tasques

3.1.1. Atenció personal

L'atenció personal és el servei que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona o persones ateses i el suport a l'entorn cuidador.

Tasques a realitzar:

- Les tasques a realitzar es determinaran en cada cas. Aquestes tasques es duran a terme segons el perfil i les necessitats de la persona beneficiària així com dels objectius marcats en cada cas pel professional de serveis socials bàsics en el pla de treball i l'empresa licitadora haurà de seguir el pla de treball definit (modalitat del servei, intensitat, franges horàries) per la professional referent del cas.
- Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores. Amb caràcter complementari es poden realitzar tasques de tipus preventiu.

Tasques assistencials:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 7 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- 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'ajut a la ingestió d'aliments en el casos que siguin necessari.
- Suport per a la realització de petites compres.
- Suport en la neteja i ordre diari de la llar: endreçar, fer el llit...
- 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 físics- motrius.
- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona les requereix.
- Ordre i manteniment de la neteja quotidiana de l'habitatge en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Rentat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments tant en el domicili com fora, per a evitar situacions de soledat i aïllament o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, i recolzament en les relacions amb la família, amics i veïns.
- Suport al cuidador en les seves tasques.
- Quan alguna de les tasques anteriorment esmentades –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'entén que s'inclouen tasques complementàries com, per exemple, deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei d'auxiliar de la llar en el mateix domicili.
- Els acompanyaments en transport, sempre es faran servir el transport públic o taxi en cap cas el transport de la professional ni dels familiars ni cap altre transport particular.

Tasques educatives i socialitzadores:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 8 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família: higiene, alimentació, salut, organització de la llar, organització de l'economia familiar, suport, acompanyament.
- Assessorament i suport en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb l'atenció a la infància, persones grans o persones amb situació de dependència, la cura personal i la cura de la llar i l'organització domèstica.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als control mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.
- Suport en l'ús de electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per a la neteja.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, ...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques, ...).
- Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social, veïnal i comunitària.
- Educar en l'aprenentatge i recuperació d'hàbits socials, personals, de cura de la llar i organització domèstica, d'atenció a la infància, a persones grans i en situació de dependència.
- Fer companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Facilitar activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
- Altres funcions que determinin els professionals dels serveis socials d'atenció primària de l'ajuntament

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 9 de 26		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

del seu entorn , en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti.
Aquestes tasques preventives inclouran:

- l'observació, la detecció de situacions de risc.
- la detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i del seu entorn.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- mal ús i oblits en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- mancances i/ o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- absentisme escolar.
- relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
- desorientació espacial i temporal.
- hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
- risc de suïcidi.
- situacions de maltractament.
- descompensacions en salut mental.
- dificultats per gestionar la medicació.
- negligència en la cura i autocura.
- dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
- empitjorament de l'estat de salut de la persona.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti tant de l'atenció directe com indirecte haurà de ser comunicat als referents de cada cas i integrants dels equips bàsics d'atenció social primària de Benestar Social. Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona usuària. Si es posa en risc al professional que realitza els servei a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix. En

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 10 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

qualsevol cas, davant una situació d'urgència caldrà la implicació per part de l'empresa.

3.1.2. Neteja de la llar

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona beneficiària i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge. Es contempla també neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació d'insalubritat i cal una actuació immediata.En casos de neteja de xoc per motius de salubritat, l'empresa adjudicatària anirà al domicili per valorar l'estat de la vivenda i el càlcul d'hores que cal realitzar per deixar el domicili en condicions òptimes.

Tasques a realitzar:

- Neteja o ajut a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Neteja a fons del domicili incloent tasques com: rentar cortines, fundes de sofàs, netejar lampares altes... sempre que hi hagi condicions òptimes.
- Realitzar petits arranjaments als domicilis, com ara : canvi de bomb etes, apretar cargols, ajustar bisagras, sempre que no suposin un risc pel treballador/a.

La persona beneficiària del servei haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja. En qualsevol cas els estris i productes necessaris aniran a càrrec de la persona beneficiària.

3.1.3.Tasques excloses

S'exclouen expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del Servei.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideix el beneficiari del servei.
- Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empapelar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presta el servei o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals.

3.2.Modalitats d'atenció

Suport socioeducatiu i treball amb famílies:

- Adquisició d'hàbits i aprenentatge.
- Dirigit a persones i famílies que els presenten manca d'habilitats, hàbits i d'autocura i que no reben per part del seu entorn el suport necessari però que tenen capacitats d'aprenentatge i de millora de la seva situació.
- Que tinguin un pla de treball amb objectius específics i temporalitzats amb professionals referents de L'EBASP.

Suport a persones en situació de dependència legalment reconeguda (LAPAD).

- Suport a les activitats de la vida diària i evitar el deteriorament de la situació personal i familiar.
- Dirigit a persones i famílies que tenen la valoració de grau reconeguda i la resolució aprovada del PIA (programa individual d'atenció)
- Que tinguin un pla de treball amb objectius específics i temporalitzats amb professionals referents de L'EBASP.

Suport a persones en situació de dependència no reconeguda o en situació de risc, fragilitat i/o vulnerabilitat temporal.

- Suport a les activitats de la vida diària i evitar el deteriorament de la situació personal i familiar.
- Dirigit a persones i famílies que no tenen valoració d'acord amb la LADAP però que estan en procés de ser reconegudes, i aquelles que pateixen una situació de dependència temporal.
- Que tinguin un pla de treball amb objectius específics i temporalitzats amb professionals referents de L'EBASP.

4. Organització del servei.

4.1. Accés al servei.

El reconeixement de la condició de persona destinatària correspon al la unitat de Benestar social municipal, els quals faran el pla d'intervenció o pla de treball a

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 12 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

realitzar. L'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària del contracte, el llistat de persones destinatàries del servei de suport a la persona i/o a la llar, amb les tasques i dedicació temporal assignades. Tot això, sense perjudici de la possibilitat posterior d'ampliació o reducció de persones destinatàries, com també de modificació de les tasques i dedicació assignades a cada cas, la qual cosa serà decidida lliurement per la unitat de Benestar social municipal.

4.2. Funcions de l'Ajuntament

L'Ajuntament ,mitjançant els serveis bàsics d'atenció municipal, es reserva els següents funcions:

- La planificació global de l'oferta i la informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i drets d'accés i de prestació previstos a la normativa que els regula.
- La valoració i prescripció del servei a cada persona i/o família, així com el plantejament dels objectius de treball i la definició de les tasques a realitzar, modalitat del servei, intensitat, franges horàries i la fixació del preu en cas que correspongui a aplicar el copagament del servei.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als qual s'ha de prestar el servei i les tasques a desenvolupar, d'acord amb els procediments i protocols que s'estableixin i que hauran de contenir la informació necessària per al disseny del pla d'intervenció, els serveis i recursos a adjudicar així com els professionals de referència del cas.
- L'aprovació de la data d'inici del servei així com de les posteriors modificacions tant d'horari, intensitat, tasques i/o durada del servei.
- L'establiment dels protocols i formats d'intercanvi d'informació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària que siguin necessaris per tal d'assegurar l'adequada utilització i complementació de totes les dades requerides pels sistemes d'informació.
- La interlocució amb l'empresa que presta el servei, per marcar els criteris i fer-ne el seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols de compliment individualitzats.
- El control pressupostari, el control i liquidació de la facturació mensual i l'abonament de les factures.
- Valorar i proposar canvis en els serveis.

4.3 Funcions de l'empresa adjudicatària

Per la seva part, el contractista haurà de dur a terme les següents funcions:

- Desenvolupar els serveis assignats per l'Ajuntament, mitjançant els servei de suport a la persona i/o a la llar amb les tasques i dedicació temporal en cada cas

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 13 de 26		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

establertes, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'Ajuntament.

- Prestar el servei amb la continuïtat i regularitat establerta, en cas d'extinció de contracte s'ha de seguir realitzant el servei fins que un altre se'n faci càrrec de la seva gestió.
- Admetre qualsevol usuari proposat pels serveis socials de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró.
- Garantir la correcta atenció de les persones usuàries.
- Realitzar la primera visita al domicili de la persona beneficiària de la prestació del servei juntament. Aquesta primera visita podrà ser amb el personal tècnic de la unitat de Benestar social municipals si es creu convenient.
- Si el servei no es pot atendre en l'horari sol·licitat, proposar horaris d'atenció d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària. Sempre amb prèvia comunicació amb la unitat de Benestar social.
- Respectar les temporalitats de les altes:
- El casos que siguin valorats com a urgents del personal de referència s'iniciaran com a màxim 24 hores després de la tramesa de la sol·licitud.
- Els casos valorats com a no urgents les altes es donaran amb un marge de 24 a 72 hores.
- Comunicar totes les incidències del servei que impliquin una possible intervenció o valoració dels/les professionals de la unitat de Benestar social municipals en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i en un termini màxim de 72 hores si no requereixen valoració tècnica. Si la incidència comporta una situació de risc en el domicili haurà de ser immediatament comunicada.
- Comunicar de forma immediata a l'Ajuntament qualsevol incidència provocada per l'absència de la persona beneficiària del domicili, si un cop seguit el protocol previst no s'ha pogut identificar la causa de l'absència.
- Comunicar a la unitat de Benestar social canvis d'horaris i de treballadors que puguin realitzar.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Comunicar prèviament o en el seu cas en un termini màxim de 24 hores, a la persona beneficiària i als serveis bàsics d'atenció social totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com son permisos, canvis, suplències, etc., que poden afectar a la prestació del servei.
- Elaboració de planning setmanal de treball i lliurament a les treballadores de l'EBASP.
- Garantir l'adequació integració i coordinació dels diferents serveis com que se li presten a un mateix usuari. (servei de suport a la persona i/o a la llar).
- Comunicar a l'usuari que davant de qualsevol eventualitat dels diferents serveis caldrà posar-se en contacte amb l'empresa.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Mantenir puntualment informat a l'Ajuntament del número, nom, formació i serveis assignats dels/les treballadors/es familiars en actiu i realitzar els informes amb la periodicitat que el contracte estableix.
- Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació.
- Donar atenció a les famílies durant totes les hores en que hi hagi horari de servei, és a dir, matí i tarda. Amb la presència del coordinador de l'empresa com a persona de contacte.
- Garantir una reunió mensual (o segons consideri l'ajuntament per la necessitat del servei) amb l'unitat de benestar social i amb el personal d'auxiliar a domicili o amb el personal d'auxiliar a la llar, tal i com s'especifica en el punt 10 d'aquest plec. La reunió ha d'estar registrada per l'empresa adjudicatària i estarà signada per ambdues parts en un termini màxim de una setmana, en cas justificat es podrà ampliar el termini de la signatura de la reunió.
- En reunions mensuals participaran la coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària, amb les treballadores familiars que realitzen el servei a domicili, la responsable del contracte de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro i les treballadores socials i familiars de l'Ajuntament de Castell-Platja d'Aro , per revisar el pla de treball i coordinar actuacions.
- En el cas de les auxiliars de la llar es convocarà una reunió diferent de les reunions amb les treballadores familiars i aquestes seran convocades segons la necessitat de l'ajuntament. En aquestes reunions participaran la coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària, amb les treballadores auxiliars a la llar que realitzen el servei, la responsable del contracte de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró i les treballadores socials de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró, per revisar el pla de treball i coordinar actuacions.
- Garantir que el personal auxiliar a domicili i/o auxiliar de la llar participin directament de les supervisions que l'ajuntament consideri oportunes per la millora del cas.

5-Horari del servei.

Horari normal

La franja horaria normal, en que cal garantir amb caràcter general l'atenció domiciliària efectiva als usuaris beneficiaris del serveis, serà de dilluns a divendres de 8 a 21 hores i els dissabtes de 8 a 15 hores.

El servei de cura de la llar i neteja de xoc (neteja a fons inicial) es prestarà íntegrament en hores ordinàries de 08.00 a 20.00 de dilluns a dissabte.

De forma excepcional es podrà prestar algun servei d'atenció personal i/o cura de la llar) de 7 a 8 hores.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 15 de 26		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

En aquestes franges horàries l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en els hores de major concentració de servei, i per tant garantir la cobertura de la demanda.

Horaris especials i/o hores festives

Es considera horari nocturn els serveis que es realitzin entre les 22 hores i les 7 hores. Les hores festives son les que es realitzen els dissabtes a partir de les 15h, en diumenges i festius, segons calendari laboral vigent.

Només es prescriuran i programaran en horaris especials serveis urgents, necessaris i inajornables.

La modificació dels tipus de servei que es presten a les persones usuàries, inclosa la necessitat de prestar serveis en hores nocturnes o festives, serà valorada per les tècniques de la unitat de Benestar social i haurà de ser comunicada a les empreses adjudicatàries com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

Pel que fa a la recuperació dels dies festius, cal dir que:

- Els serveis assignats per llei de dependència s'han de recuperar sempre.

Durada dels serveis.

Es prescriuran serveis (torns de presència de professionals al domicili) a efectes d'assignació i facturació en unitats mínimes de 50 minuts. Puntualment- sempre justificades per les necessitats del servei - es podran prescriure serveis d'atenció personal de 30 minuts.

Es contemplaran 10 minuts de desplaçaments, formació, coordinació, supervisió del professional a nivell de planificació dels horaris de el/a treballador/a, però sempre es donaran fora de l'horari del servei a la persona.

Bandes horàries

El/la tècnic/a municipal indicarà a l'empresa adjudicatària la franja horària d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la prestació del servei.

6- Prestació del servei, seguiment i coordinació dels casos

Hi ha dues modalitats de seguiments dels casos:

Seguiment directe: El coordinador/a tècnic/a de l'empresa té les següents responsabilitats en relació al seguiment directe:

- Conèixer el pla de treball, previ a l'inici del cas.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 16 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Adaptar sempre que sigui possible el perfil professional a la persona usuària, segons valoracions dels tècnics de la unitat de Benestar social
- Estar informat de tot allò rellevant durant la prestació dels serveis.
- Mantenir informat al referent municipal d'incidències o qüestions importants que puguin afectar al seguiment del cas.
- Coordinar i supervisar els professionals que presten el servei.
- Fer visites domiciliàries d'inici i seguiment del servei.

Seguiment indirecte: El coordinador/a tècnic/a de l'empresa té les següents responsabilitats en relació al seguiment indirecte:

- Realitzar trucades de seguiment.
- Realitzar informes de seguiment.
- Conèixer la evolució dels casos, aglutinar tota la informació dels professionals que realitzen els domicilis per tal de detectar noves necessitats o situacions extraordinàries.
- Valorar i proposar canvis en els serveis.
- Resoldre els problemes i incidències que es puguin plantejar de la persona beneficiària en relació al servei.
- Mantenir informat al referent municipal de les incidències i situacions extraordinàries que es puguin presentar.
- Coordinar i supervisar als professionals del servei de suport a la persona i/o a la llar d'acord amb els objectius de treball.

7- Recursos Humans

Recursos humans suficient per donar resposta al número d'hores contractades amb: Coordinadora tècnica: realitzara les següents tasques:

- Programar i gestionar els serveis.
- Controlar i resoldre incidències.
- Seguir i supervisar als/les treballadors/res.
- Coordinar i informar amb/a l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró.
- Garantir una valoració global amb accions de millora contínues.
- Control de gestió i facturació.

Treballador/a familiar: Professional d'atenció directa. Haurà de realitzar funcions d'atenció a la persona, i a les famílies, a través de les tasques de tipus assistencial, domèstic, educatiu, preventiu i social.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 17 de 26		SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

Auxiliar de la llar: És el professional que ha de realitzar funcions d'atenció al domicili, mitjançant les tasques domiciliaries de neteja i ordre de la llar, cura de la roba, etc.

A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària estarà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social i la corresponent acreditació professional.

Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que prestin els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se a l'ajuntament, informant de les persones que realitzaran el servei i acreditant que la situació laboral dels/les treballadors/es s'ajusta a dret i a les titulacions exigides en aquest plec. L'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat anual els documents de cotització a la seguretat social.

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

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos als què tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei. En cas de malaltia, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores. Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar, no es podran facturar. En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà al/la professional substitut/a les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis a l'ajuntament i a la persona usuària afectada, amb la finalitat d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'ajuntament i programades per l'empresa adjudicatària.

Corresponen a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió, suport i material tècnic del seu personal que garanteixi una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continuada dels/les professionals, així com els sistemes de supervisió establerts. Així mateix, l'empresa adjudicatària atendrà els suggeriments de l'Ajuntament per tal d'adaptar millor la formació i reciclatge del personal al perfil de les persones ateses.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 18 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

L'empresa adjudicatària comunicarà semestralment el desenvolupament del pla de formació: cursos realitzats, hores de formació i assistència.

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària proporcionar als seus treballadors/es els Equips de Protecció Individual (RD773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) : guants, mascareta o altre material quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar en el domicili.

Tanmateix haurà d'uniformar i identificar pel seu compte tot personal d'atenció directa a l'usuari/ a, durant les hores en que es presti el servei, amb uniforme apropiat per a la feina.

L'empresa haurà de facilitar un número de telèfon mòbil del/la coordinador/a tècnica a fi de millorar els sistemes de localització i comunicació en el territori.
L'empresa haurà de proporcionar a els/les treballadors/es un telèfon mòbil amb la fi de que les puguin localitzar per si fos el cas de notificar alguns canvis a tenir en compte de les persones beneficiàries del servei i que sigui l'eina a través de la qual pugui el/la treballador/a localitzar a l'empresa i/o a l'ajuntament en cas de qualsevol incidència. Els/les treballadors/es, no podran proporcionar el seu telèfon particular en els domicilis.

L'empresa adjudicatària del servei, de conformitat amb allò que preveu el plec de clàusules administratives particulars del contracte, resta obligada a la subrogació del personal, que està adscrit a la prestació del servei d'ajut a domicili, a l'empara de l'article 44 del RD 1/1995, de 24 de març (Estatut dels treballadors) i del que estableix al respecte el conveni col·lectiu de treball per al sector dels i les treballadors/es familiars de Catalunya. L'empresa contractista ha de garantir el compliment de la normativa laboral i estabilitat en l'ocupació.

En el supòsit de vaga legal en el sector al qual pertany el personal adscrit al servei, l'empresa haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga. Una vegada finalitzada, haurà de presentar un informe indicant els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de prestar-se en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei.

8- Coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament

Coordinació tècnica i de gestió del servei



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

L'empresa adjudicatària destinarà, per a les tasques de coordinació tècnica del servei a Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró, una persona per a garantir-ne el bon funcionament:

Les seves funcions seran:

- La realització de quadrants de seguiment i d'incidències del personal d'atenció directa.
- La comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries.
- La previsió de les suplències a efectuar del personal d'atenció directa.
- La comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa a l'Ajuntament, a les persones beneficiàries del servei i als coordinadors/es tècnics/es.
- Participar en el seguiment tècnic mensual del servei.
- Fer la presentació dels professionals que realitzaran el servei al domicili de la persona usuària a l'inici de la intervenció de l'empresa adjudicatària.
- Coordinar-se amb la responsable del SAD municipal.
- Fer els informes de seguiment: al mes d'iniciar el servei, als 3 i als 6 mesos de d'iniciar el servei, i anuals de cada servei.
- Fer les visites domiciliàries de seguiment de cas, elaborant els respectius informes.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Dirigir i coordinar les activitats i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona beneficiària del servei, per part dels professionals d'atenció directa.
- Realitzar reunions de seguiment amb els/les treballadors/es familiars i auxiliars de neteja que presten els serveis als domicilis, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Avaluar l'evolució dels casos mitjançant els protocols facilitats per l'ajuntament i proposar, si fos necessari, una revaloració dels casos als professionals de referència i/o a la responsable del SAD municipal en base a la informació recollida en l'aplicació dels procediments establerts.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat, freqüència o tasques dels serveis prestats en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Mantenir actualitzats els registres d'altres, baixes, modificacions i incidències que afectin els serveis, per tal d'informar adequadament a l'ajuntament.
- Alertar a la persona responsable del SAD municipal sobre qualsevol alteració del servei segons els protocols i en els terminis màxims fixats per l'ajuntament.
- Mantenir constantment informats als/les responsables municipals del funcionament del servei, assumint les directrius que l'ajuntament dicti a l'empresa adjudicatària en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Detectar les necessitats formatives i de suport dels/les professionals d'atenció directa.

La coordinadora tècnica realitzarà mínim una reunió mensual amb la persona designada per l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró a fi i efecte de recollir aspectes d'interès, revisar les demandes, nivell d'incidències i millora del funcionament ordinari del servei.

En els casos en què la complexitat ho justifiqui, convocarà una reunió de coordinació extraordinària; sempre que el cas ho requereixi, hi participarà el/la professional del cas. També podran ser convocats/des a les reunions de seguiment, professionals d'altres serveis que intervinguin en el cas, així com professionals que realitzen l'atenció directa del servei.

En reunions mensuals participaran la coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària, amb les treballadores familiars que realitzen el servei a domicili, la responsable del contracte de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró i les treballadores socials i familiars de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró, per revisar el pla de treball i coordinar actuacions.

En el cas de les auxiliars de la llar es convocarà una reunió diferent de les reunions amb les treballadores familiars i aquestes seran convocades segons la necessitat de l'ajuntament. En aquestes reunions participaran la coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària, amb les treballadores auxiliars a la llar que realitzen el servei, la responsable del contracte de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró i les treballadores socials de l'Ajuntament de Castell d'Aro, Platja d'Aro i s'Agaró, per revisar el pla de treball i coordinar actuacions.

Els/les treballadors/es familiars/auxiliars de la llar comunicaran a l'empresa la incidència d'acord amb la temporalitat prevista segons la seva tipologia i la coordinadora tècnica informará al/la responsable del SAD municipal, amb còpia al/la professional de referència del cas.

El/la representant de l'empresa adjudicatària haurà de recollir els protocols i procediments que realitza l'ajuntament i assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis com és el protocol contra l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe i l'assetjament psicològic, DECRET 000724 aprovat per acord de Ple 03/10/2018

9- Relació amb les persones usuàries del servei.

* que l'empresa treballi des del model relacional-vincular (Valor humà) vol dir el següent:

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 21 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Que l'empresa posi davant de tots els altres interessos al centre el benestar i la qualitat de vida de la persona usuària del servei i que les decisions que es prenguin tinguin com a punt principal aquest benestar.
- Que l'empresa vetlli perquè la persona mantingui i conservi al màxim les seves capacitats, tot i que això suposi incrementar el temps d'atenció.
- Que l'empresa garanteixi que es respecta el ritme de les persones ateses.
- Que l'empresa tingui en compte la voluntat de les persones i el seu criteri i que tot i tenir alguna malaltia mental o demència es tinguin en compte les seves decisions i opinions.
- Que l'empresa vetlli perquè les seves treballadores estableixin relacions respectuoses i empàtiques i generin un clima de confiança i seguretat quan estiguin oferint el servei.
- Que l'empresa respecti el vincle de confiança, intimitat i confidencialitat entre treballadora i persona usuària i preservi el seu manteniment, evitant al màxim canvis i rotació de personal.
- Que l'empresa vetlli per oferir tota la informació necessària i rellevant a les persones usuàries.
- Que l'empresa treballi en xarxa amb tots els serveis que treballen pel benestar de les persones usuàries de forma regular i sistemàtica.
- Que l'empresa treballi integrada en el teixit comunitari coneixent els diferents serveis i interrelacionant-se amb els suports de la comunitat.
- Que l'empresa tingui en compte a la família i amics (xarxa de suport primari) de les persones usuàries en els plans de treball.
- L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des del servei d'ajut a domicili de l'Ajuntament que, a tots els efectes, seran considerades usuàries d'aquest servei municipal.
- L'empresa ha de garantir la puntualitat dels seus treballadors i evitar que es produeixin abandonament durant el desenvolupament del servei i garantir el compliment dels horaris acordats i de les tasques encomanades.
- L'empresa adjudicatària haurà d'informar expressament a l'ajuntament, mitjançant correu electrònic i en el termini previstos en aquest plec, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.
- L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de complir les mesures de seguretat i higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- L'empresa haurà d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei i de les seves funcions o a incidències en la prestació del servei.
- Aniran a càrrec de la persona beneficiària les despeses derivades dels serveis d'acompanyament fixats en el pla de treball, que es produeixin per gestions del seu interès.
- Per activar un servei suspès temporalment, la persona usuària o la família sol·licitaran a la Unitat de Benestar Social la reactivació. En cas que es requereixi



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

reactivar el servei, la persona responsable del SAD municipal en farà la valoració i la nova proposta.

10. Sistema de gestió informatitzada.

El contractista ha de gestionar el servei d'ajut a domicili mitjançant un sistema de gestió informatitzada, interoperable, vigent i actualitzada en tot moment, a través del qual el tècnic referent de servei socials ha de poder consultar:

- la fitxa de l'usuari.
- hores assignades al mes.
- horari estàndard.
- control de les hores al mes (control presencial): El control presencial s'haurà de fer mitjançant lectura d'un codi QR o similar en el domicili on es realitzi el servei. En cas de manca d'aquest sistema operatiu es donarà un termini màxim de 6 mesos per a la implementació i posada en marxa del mateix. En aquest últim supòsit l'empresa haurà de realitzar el control presencial mitjançant una trucada a un telèfon gratuït des del telèfon fixe del domicili on es realitzi el servei.
- registre d'incidències.
- professional que va al domicili i la seva titulació.
- horaris per professionals
- si hi ha custòdia de claus, cal afegir escrit signat per ambdues parts.
- control de facturació

11. Confidencialitat.

Sense perjudici de les disposicions de la Llei 30/2007, de 30 d'Octubre, relatives a la publicitat de l'adjudicació i a la informació que ha de donar-se als candidats i als licitadors, aquests podran designar com confidencial part de la informació facilitada per ells al formular les ofertes, especialment pel que fa als secrets tècnics o comercials i als aspectes confidencials de les mateixes. Els òrgans de contractació no podran divulgar aquesta informació sense el seu consentiment.

D'igual manera, el contractista haurà guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de la celebració del mateix. L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter Personal i normes que la desenvolupin. En qualsevol cas, el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament de les dades i es sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 23 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

12. Custòdia de claus.

En cas que hi hagi dificultats per part de l'usuari per obrir la porta pel seu estat de salut i per l'absència de familiars en l'hora del servei es pot proposar, però en cap cas obligar a l'usuari, fer una cessió de claus. En cas que usuari accepti aquesta proposta cal dir que:

- La responsabilitat és compartida i és un acord entre l'empresa i l'usuari. Les claus es quedaran a les instal·lacions de la Unitat de Benestar Social si per horari es compatible amb l'horari del servei, el/la treballadora haurà de recollir i portar-les cada vegada que s'hagi de realitzar el servei.
- Cal autorització per escrit per part de usuari amb un model formalitzat per usuari i contractista
- Cal enviar còpia de l'acord a serveis socials en el termini màxim de 1 setmana i cal que estigui adjuntat el document al programa informàtic.
- Procurar que només hi hagi un joc de claus en custòdia i ni l'empresa ni l'ajuntament no en pot fer còpies sense el consentiment de l'usuari. Si hi ha més d'un professional al domicili, l'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè els treballadors facin el traspàs de les claus.
- En cas de pèrdua de claus l'empresa adjudicatària haurà de fer front a les despeses del cost de canvi de pany que això suposi.
- La devolució de les claus també s'haurà de formalitzar amb document signat per les dues parts.

13. Seguiment i avaluació del servei

L'empresa adjudicatària estarà obligada qualsevol altra informació sol·licitada per l'Ajuntament relativa als serveis prestats al compliment del següent Pla de seguiment i avaluació del servei, per la qual cosa :

ANUALMENT:

- L'empresa adjudicatària, presentarà cada any, i abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una memòria anual d'activitat relacionada amb
- Número d'altres de serveis en SAD.
- % de serveis iniciats dins del termini previst.
- % de serveis realitzats en la periodicitat programada.
- % de professionals d'atenció directa amb els que s'ha mantingut reunions de seguiment i coordinació.
- % d'usuaris als que s'ha realitzat visites de seguiment al domicili per part de la coordinadora.

DOCUMENT PLEC_CLAUS	ÒRGAN INTERVENCIÓ	EXPEDIENT GENE2024004196
Codi Segur de Verificació: 24d058e9-4100-4152-a168-ecc41ea2afb1 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170486_2024_2195820 Data d'impressió: 26/10/2024 08:25:17 Pàgina 24 de 26		
SIGNATURES 1.- Isidre Puignero Armengol (TCAT) (Aquest plec a estat aprovat per Acord de la Junta de Govern Local de data 21 d'octubre de 2024), 26/10/2024 08:24		



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

- Mitjana de dies des de la comunicació de l'alta fins a l'inici de la presentació del servei
 - Mitjana de treballadors/es per persona usuària.
 - Número de queixes registrades d'usuaris-familiars-administració.
 - Número de baixes de serveis en SAD.
 - % d'absentisme laborals
-
- mitjans humans, materials i econòmics que el contractista ha disposat per a la seva atenció.
 - El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat al contractista després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'Ajuntament i es presentarà en format paper i en CD.

TRIMESTRALMENT:

- Número total d'usuaris
- total usuaris de sad separats per sexe i edat
- total altes per mes
- total de baixes per mes

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada per l'Ajuntament relativa als serveis prestats.

14. Responsabilitat

L'empresa adjudicatària 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, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir al compliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteix en cap cas en l'Ajuntament. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels/les seus/es 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.

Per la bona excussió de la prestació servei es posarà a disposició dels usuaris un full de queixes, que adjuntem com a Annex 1 del present plec de clàusules tècniques i que es tindrà en compte a l'hora de valorar el servei.

Per tal de fer front a les conseqüències econòmiques que, d'acord amb allò que preveu l'art. 214 del Text refós de la Llei de contractes del sector públic aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, es puguin derivar per al



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

contractista en virtut de la responsabilitat civil que li pugui correspondre pels danys i/o perjudicis materials i/o immaterials i les seves conseqüències, causats, per acció, omissió o negligència, a persones o béns com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, el contractista s'obliga a subscriure i tenir vigent en tot moment i al corrent de pagament en relació amb les primes corresponents, una assegurança de responsabilitat civil d'acord amb el plec de clàusules administratives particulars que regulen aquest contracte.

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

La representació externa del servei, tant a efectes de relació amb persones públiques i/o privades, tant com amb els mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació, escrita o efectuada mitjançant qualsevol altre mitjà, derivada de la relació amb les persones usuàries de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis, o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/a individual o col·lectiu, públic o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

16. Finalització del contracte i traspàs

A la finalització del contracte, i en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei a una altra empresa, l'actual adjudicatària que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estiguin portant en el termini dels deu dies previs a l'inici de la nova prestació. Així mateix estarà obligada a informar a les persones usuàries sobre el canvi d'empresa.

ANNEX 1- FULL DE QUEIXES

NOM
I
COG
NOM
S:
DNI:
DATA:
MOTIUS DE QUEIXA:

CANVIS CONSTANTS DE PROFESSIONALS: Especificar Quantitat i temps



Ajuntament de
Castell d'Aro, Platja d'Aro i S'Agaró

INCOMPLIMENTS DELS HORARIS ESTABLERTS
NO RECUPERACIÓ D'HORES DE DEPENDÈNCIA
NO COMPLEIXEN AMB LES TASQUES ASSIGNADES
• ESPECIFICAR TASQUES:
POQUES HABILITATS PER REALITZAR LES TASQUES
PROPOSTES O DEMANDES INADEQUADES
• ESPECIFICAR QUINES
MALES FORMES EN EL TRACTE
DIFICULTATS PER CONTACTAR AMB L'EMPRESA
ALTRES
• ESPECIFICAR:

OBSERVACIONS

SIGNATURA