



Ajuntament d'Avinyó

PLEC DE CONDICONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

1. Objecte del Plec

El present contracte té per objecte la prestació i definició del servei d'atenció domiciliària en el marc dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament d'Avinyó que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que s'hagi assignat la prestació d'aquest servei, de conformitat amb les clàusules contingudes en el present plec.

En concret, les prestacions que són objecte de contractació referides al Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili, consisteixen únicament amb les de caràcter personal.

La present contractació atén la satisfacció d'una necessitat de caràcter local en l'exercici de les competències i funcions que sobre aquesta matèria li atribueixen al municipi els articles 25 i 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases de Règim Local.

L'objecte i contingut del contracte resulta idoni per tal de satisfer aquestes necessitats.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta l'*atenció domiciliària* sota el títol "*Prestacions de Servei*" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art.75 d'aquesta llei.

En el conveni marc de col·laboració entre el Consell Comarcal del Bages i els ajuntaments de menys de 20.000 habitants de la comarca, per a l'organització i finançament dels serveis socials i polítiques d'igualtat 2022-2025, s'estableix el finançament i l'organització territorial dels serveis socials bàsics de la comarca.

Configuren la Zona 7A del mapa de zonificació de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (en endavant ABSS) de la comarca, la qual configura la unitat primària d'atenció social als efectes de prestació dels serveis socials bàsics. En el nivell 1 – serveis socials bàsics de competència de la Generalitat i delegades als ens locals, entre d'altres es troba el servei

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

d'atenció domiciliària. El SAD social està dins la fitxa 1 i el SAD dependència es finançarà d'acord amb les hores mensuals que s'estableixen en el programa individualitzat d'atenció (PIA) tancats i disponibles en el Sistema d'Informació de la dependència.

Es tracte d'un contracte administratiu típic de serveis a l'empara de l'art. 17 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, catalogats de serveis especials i inclosos en l'Annex IV amb codi CPV que correspon és . CPV-79622000-0 (serveis de subministrament de personal domèstic).

2. Definició

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.22j) esmenta l'atenció domiciliària sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art. 75 d'aquesta llei.

El SAD és el conjunt d'actuacions de caràcter personal que es realitzen en el domicili o en l'entorn habitual de les persones en situació de dependència o de risc familiar amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària.

En aquests serveis es realitza una tasca preventiva, assistencial i educativa, que permet a la persona o família de romandre en el seu entorn social i familiar, millorant-ne la qualitat de vida.

El SAD que es contempla en aquest plec inclou actuacions relacionades en l'atenció personal.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

3. Objectiu del servei

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuàries/es del servei, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

- ✓ Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició i/o manteniment de competències personals
- ✓ Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- ✓ Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- ✓ Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- ✓ Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles 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 per a ells.
- ✓ Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- ✓ Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec infants i/o adolescents que es troben en situació de vulnerabilitat i/o de risc social o són susceptibles de trobar-s'hi, degut a mancances i dificultats personals, familiars i/o socials.
- ✓ Mantenir l'habitatge en unes condicions de neteja i ordre adequades.

4. Població destinatària

El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació: 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació: <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





5. Actuacions pròpies del servei

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores, i de forma complementària, de tipus preventiu.

Els serveis s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a i consistiran en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic.

Depenent del perfil i necessitats de l'usuari, reflectits en el Pla de Treball, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació podrà incloure les següents actuacions o tasques:

- ✓ Recolzament en la higiene i cura personal de la persona usuària. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; aplicació de cremes; afaitar; així com ajudar a vestir i al canvi de roba, respectant els gustos i costums de la persona.
- ✓ Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- ✓ Cura de la salut i control de la medicació: administració i control 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 que sigui exigible un títol sanitari.
- ✓ Mobilització i transferència dins de la llar: ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de l'usuari/a per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes, sempre ajustant-nos a les capacitats de la persona usuària.
- ✓ Ajuda en la compra.
- ✓ Mobilització dins de la llar: ajudar a aixecar-se i a 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 física-motrius.
- ✓ Suport a les persones cuidadores no professionals que constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei. Son activitats adreçades a millorar les capacitats de cura i a prevenir situacions d'esgotament emocional. Aquestes activitats son: assessorament, suport tècnic en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona i suport emocional.
- ✓ Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persones les requereix.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

- ✓ Suport en el manteniment i l'organització de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat. Suport en el rentat i repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.
- ✓ Companyia, tant en el domicili com fora d'ell per a evitar situacions de soledat i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars de convivència en el seu entorn.
- ✓ Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per tal de possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- ✓ Facilitació d'activitats d'oci al domicili.
- ✓ Suport emocional en aquelles situacions que aquesta tasca sigui necessària per poder aconseguir els objectius del pla de treball.
- ✓ Acompanyament en els casos de malalties terminals i acompanyament al dol en els casos de pèrdua del familiar atès pel servei.
- ✓ Acompanyament en situacions de crisi sobrevinguda per motius de salut.
- ✓ Aprenentatge d'hàbits: afavorir l'auto cura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.
- ✓ Suport en el tractament social i educatiu amb famílies en situació de risc social o vulnerabilitat (infància, adolescència, violència familiar, desestructuració familiar, salut mental o altres).
- ✓ Qualsevol altra tasca que els/les professionals de Serveis Socials valorin necessària i quedi recollida en el corresponent pla de treball.

6. Organització del servei

6.1. Accés al servei i prescripció

És responsabilitat del Servei Bàsic d'Atenció Social Primària la recepció de la demanda, la valoració i la prescripció del servei, així com el plantejament general del treball, la definició de les tasques a realitzar, la proposta horària més adequada, el preu públic o taxa, el tipus de presentació del servei i la modalitat de seguiment necessari (ordinari, socioeducatiu o en situacions de vulnerabilitat social).

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

És competència del Servei Bàsic d'Atenció Social Primària comunicar a l'empresa a través d'un document d'alta la informació rellevant necessària per a la planificació del servei: dades personals, tasques, horari preferent i periodicitat, perfil de la professional d'atenció directa, gustos, preferències i costums de la persona usuària i tipus de seguiment. Caldrà també que els Serveis Socials d'Atenció Primària informin o comuniquin a la persona usuària i/o família que aquesta informació serà compartida amb el/la professional d'atenció directa que l'empresa adjudicatària envii.

En cap cas, l'empresa adjudicatària podrà admetre sol·licituds de prestació dels serveis directament per part de les persones usuàries.

6.2. Programació

Des de Serveis Socials es comunicarà a l'empresa adjudicatària, el tipus de servei, la periodicitat així com les tasques que han de desenvolupar els professionals i la data d'inici del mateix.

En els casos valorats com a urgents per la persona referent de Serveis Socials, l'adjudicatari haurà d'iniciar el servei en un màxim de 24 hores després de rebre la sol·licitud del servei.

6.3. Presentació

La presentació del servei i la signatura del contracte de servei es realitzaran abans del seu inici. Aquesta s'haurà de realitzar en el domicili de la persona usuària i/o família, amb la presència del/la referent de Serveis Socials i el/la professional d'atenció a l'usuari que s'assigni al servei. En la visita domiciliària, caldrà informar de la presentació del/a professional d'atenció domiciliària, de l'horari de prestació del servei i de les tasques a realitzar.

En els casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura del contracte, que s'haurà de fer en el termini màxim de quinze dies i sense deixar de presentar el/la professional d'atenció directa a la persona usuària i/o família.

6.4. Horari de prestació del servei

Compren el servei d'atenció i cura personal

La franja horària ordinària que cal garantir el servei efectiu serà de dilluns a divendres de 8:00 a 15:00 hores.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

Des de Serveis Socials s'indicarà a l'empresa adjudicatària l'horari preferent tenint en compte les necessitats de les persones sol·licitants i la valoració de la professional referent. Els horaris tancats (quan no és possible un horari alternatiu) només es podran proposar quan sigui necessari per a l'atenció a infants, quan l'horari estigui vinculat a l'assistència a un altre recurs o quan el servei depengui de la presència a la llar d'algun membre de la família.

El nombre d'hores efectives anuals de prestació del servei d'atenció i cura personal que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar serà de 1665 hores anuals de treballador/a familiar i 60 hores de coordinació.

L'empresa adjudicatària resta obligada a l'estricta compliment de l'horari de cada servei.

6.5. Unitat de mesura dels serveis

La unitat de mesura del servei, a efectes d'assignació i facturació, serà:

- L'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva, és a dir, 60 minuts, repartits de la següent manera: 50' de servei i 10' de desplaçament entre domicilis.
- Excepcionalment, es podran contractar altres tipus de serveis de trenta minuts.

6.6. Seguiment i coordinació del servei

L'empresa organitzarà i garantirà el servei, d'acord amb els criteris establerts en la prescripció i el contracte de prestació. Els/les professionals d'atenció directa desenvoluparan les tasques segons els acords establerts entre la persona usuària i Serveis Socials.

L'empresa disposarà d'un sistema de control de la prestació del servei on consti almenys la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització, i el nom i cognoms del/la professional d'atenció directa. Aquesta relació s'haurà de lliurar mensualment a l'Ajuntament.

L'empresa disposarà en tot l'horari d'atenció, un telèfon gratuït de contacte per tal que un tècnic de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis.

Si durant la prestació del servei s'observa que concórrer alguna circumstància sobrevinguda, que posa en situació de 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.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació	1217dcdab144479f93150677750c74fe001	Data document: 24/10/2024
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	





Ajuntament d'Avinyó

6.6.1. Comunicació i resolució d'incidències

Serà obligatori per part de l'empresa adjudicatària comunicar a Serveis Socials qualsevol alteració, conflicte i incidència que es produeixi en el desenvolupament dels serveis amb caràcter immediat. Les incidències que cal fer arribar a Serveis Socials en el moment que es detecten han de seguir els següents criteris:

- Situacions on es produeixi una manca de respecte a el/la professional d'atenció directa (insults, agressions, etc.)
- Situacions on el/la professional d'atenció directa detecti una negligència o maltractament o desprotecció de la persona usuària.
- Dificultats familiars no detectades per Serveis Socials i que afecten a l'estabilitat de la persona usuària.
- Realització de tasques que no s'ajusten a les tasques programades en el contracte ni als objectius del servei.
- Informar de les hospitalitzacions en tots els serveis.

En el cas que les persones usuàries realitzin queixes, suggeriments o reclamacions, des de l'empresa adjudicatària; aquesta comunicarà a el/la responsable de Serveis Socials a on consti el tipus de reclamació rebuda. Posteriorment s'acordarà l'actuació a fer per a la seva resolució i la resposta a la persona usuària. Des de l'empresa es realitzarà un seguiment de la queixa o incidència i s'informarà a el/la responsable de Serveis Socials.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una eina de gestió que contingui tota la informació relativa al seguiment de cadascun dels casos, així com qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi durant el desenvolupament del servei. L'accés i consulta a l'aplicació per part de Serveis Socials ha de ser suficient, per tal que es tingui coneixement de les situacions ordinàries. No obstant, davant de situacions extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis, discrepàncies, seguiments de SAD socioeducatius o de persones amb vulnerabilitat social, la coordinació podrà ser directa (correu electrònic, telèfon o presencial).

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació: 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació: <https://sedesimplifica03.absiscoud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

6.6.2. Canvis en el servei

Les substitucions del personal adscrit als serveis, o canvis d'horaris en l'atenció de la persona usuària a proposta de l'empresa adjudicatària, hauran de ser mínims, en especial en els serveis d'atenció i cura personal. Sempre hauran de ser amb causa justificada, amb notificació prèvia a Serveis Socials. Una vegada es pugui fer el canvi, s'informarà a la persona usuària i/o família, així com els motius que originen el canvi.

L'usuari/ària podrà decidir si rep o no el servei, davant dels canvis del personal adscrit i/o horaris d'intervenció.

6.6.3. Interrupcions i baixes en els serveis

Es diferencien tres tipus d'interrupcions de serveis:

- Interrupció de servei: suposen la reserva d'hores a fi i efecte de garantir que la persona usuària, quan retorni al domicili, disposi del mateix servei que tenia.
- Baixa temporal del servei: quan les interrupcions del servei siguin superiors a 10 dies naturals, es realitzarà la baixa temporal per ofici des de l'empresa, fet que implica que la persona usuària del servei resti en actiu, però que no existeixi reserva del servei tal i com estava pactat inicialment. Caldrà avisar en un termini d'una setmana per a sol·licitar la reactivació del servei. Aquest es restablirà amb la disponibilitat horària que existeixi en aquell moment, intentant mantenir l'horari inicial.
- Baixa definitiva: pot tenir lloc per alguna de les següents causes:
 - o Voluntat lliure i conscientment manifestada de la persona usuària o del seu representant legal.
 - o Finalització del temps pactat de servei en el contracte assistencial.
 - o Assignació a les persones usuàries d'un recurs assistencial diferent.
 - o Defunció de les persones usuàries.
 - o Decisió per part del/la referent municipal pel fet d'haver assolit els objectius del pla de treball, o bé per deixar de reunir els requisits establerts per a gaudir del servei o bé per incompliment reiterat de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

- Canvi de domicili de l'usuari fora del municipi d'Avinyó.
- Situació de risc greu per a la integritat física del/la professional d'atenció directa que realitza el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill, i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.

6.7. Relació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

Les relacions entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament d'Avinyó, es formalitzaran en el contracte de serveis, i es canalitzaran a través de Serveis Socials, d'acord amb les següents condicions:

- L'empresa i el personal que presta l'atenció directa, hauran d'eludir tot conflicte personal amb les persones usuàries, informant expressament a través dels canals de coordinació de qualsevol incident.
- L'empresa adjudicatària assumirà i donarà les ordres oportunes al seu personal amb l'objecte de cobrir les prestacions que es determini des de Serveis Socials, en els suports i documents acordats.

S'establiran les següents coordinacions:

- a) Coordinació tècnica: entre el/la coordinador/a del SAD de Serveis Socials i el/la referent de l'empresa adjudicatària. La coordinació es farà de forma presencial i amb una periodicitat mensual. Aquesta reunió de coordinació serà de seguiment de casos, de valoració d'incidències i de la seva resolució, i per establir protocols de millora de seguiments.
- b) Coordinació de gestió: entre el/la coordinador/a del SAD de Serveis Socials, el/la Regidor/a de Serveis Socials i el/la referent de l'empresa adjudicatària i el/la director/a o gerent de l'empresa. La reunió es celebrarà anualment o quan alguna de les parts ho requereixi i serà de seguiment de les clàusules del contracte, pel que fa a la gestió periòdica i els compromisos tècnics generals: revisió de demandes, distribució de recursos, funcionament del servei, nivell d'incidències i incorporació de propostes de millora.

Davant d'una eventual vaga de caràcter legal, l'empresa adjudicatària acordarà amb Serveis Socials els serveis mínims i haurà de mantenir puntualment informat a l'Ajuntament en el transcurs de la mateixa.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

6.8. Mitjans material i informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

6.8.1. Telèfon d'atenció a les persones usuàries

L'empresa disposarà en tot l'horari d'atenció d'un telèfon de contacte per tal que un tècnic de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis.

6.8.2. Sistema de control de presència

L'empresa disposarà d'un sistema de control de la prestació del servei on consti, com a mínim, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització i el nom i cognoms de la professional d'atenció directa. Aquesta relació haurà de lliurar-se mensualment a Serveis Socials Municipals.

6.8.3. Dispositius mòbils

Totes les professionals d'atenció directa hauran de disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti, com a mínim, rebre i realitzar trucades telefòniques per a poder fer gestions imprescindibles per a garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària (visites mèdiques, avisos a recursos, trucada a Serveis Socials, etc.)

6.8.4. Material fungible

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el material fungible necessari per a la prestació del servei: guants d'un sol ús, bates, esclops, mascaretes i altres, si és el cas. Especialment estarà obligada a aportar aquells mitjans que es especifiqui la Llei de prevenció de riscos laborals.

Tant en la documentació com en els mitjans (bates, etc.) que s'utilitzin per a la prestació del servei s'utilitzarà sempre la capçalera oficial de l'Ajuntament (escut identificatiu) figurant en un marge la identificació de l'empresa adjudicatària del servei.

6.8.5. Software de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per a realitzar una bona planificació, coordinació, gestió i control del servei. El software de gestió de l'empresa adjudicatària haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària del servei de forma immediata per nom i cognoms o pel document d'identitat.
- Objectius de treball.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació	1217dcdab144479f93150677750c74fe001	Data document: 24/10/2024
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028	

Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original
-----------	---





Ajuntament d'Avinyó

- Registres del seguiment del cas (incidències, coordinacions, altres qüestions rellevants).
- Trucades per part del/la referent.
- Programació de tasques.
- Quadrants d'horaris.
- Control de presència.

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal del Servei Bàsic d'Atenció Social Primària, amb la finalitat de consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries i per a verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de la formació per utilitzar l'aplicació al personal designat de Serveis Socials i la gestió dels permisos d'accés.

6.9. Mitjans personals

Sense perjudici del personal a subrogar i que presta actualment el servei, en qualsevol cas, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei el personal suficient i adequat per a poder prestar el servei amb els nivells de qualitat estipulats en el contracte, i si s'escau, incrementarà els recursos en cas d'ampliació del servei.

6.10.1. Qualificació professional

El personal que s'adscriu al servei haurà d'estar en possessió de la titulació establerta en l'apartat 6.10.05 i que, en tot cas, estaran adequats a la normativa aplicable durant la durada del contracte.

El personal haurà de signar un document de confidencialitat a fi de respectar tota la informació que té de la persona usuària i/o família.

6.10.2. Substitucions

L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat en l'equip, i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats (indisposicions, permisos, incapacitats permanents, permisos de maternitat, etc.). L'empresa adjudicatària també haurà de cobrir les vacances i/o dies personals del/la treballador/a familiar propi de l'Ajuntament d'Avinyó.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació: 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació: <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

Quan es produeixi una substitució, l'empresa facilitarà al professional substituït la informació necessària del cas, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, que permeti que el servei es continuï prestant sense pèrdua de qualitat.

L'empresa haurà de comunicar la substitució tant a Serveis Socials com a la persona usuària afectada amb la màxima antelació possible. Si la substitució fos de caràcter temporal, per un període superior a 20 dies, o de caràcter permanent, a més de la persona usuària, caldrà avisar a la família, amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-la partícip de la decisió. Caldrà tenir en consideració les observacions que puguin fer les persones i/o famílies afectades.

Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia del personal s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.

6.10.3. Uniforme

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a tot el personal d'atenció directa un uniforme apropiat. Caldrà que l'uniforme figuri el logotip de l'ajuntament i de l'empresa adjudicatària.

6.10.4. Identificació

L'adjudicatari facilitarà al personal una targeta identificativa amb fotografia, per acreditar davant les persones usuàries i terceres persones, el nom i cognom, la categoria i que prestin serveis per l'empresa que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament d'Avinyó.

Tot el material d'identificació i de difusió requerirà del vistiplau municipal.

6.10.5. Personal necessari

Treballador/es d'atenció personal

Els/les treballador/es d'atenció personal realitzaran les tasques definides per la prescripció realitzada des de Serveis Socials.

En cap cas podran realitzar tasques sanitàries que precisin de titulació acadèmica de la branca sanitària.

Tampoc podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que estiguin atenent a nivell municipal.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

Els/les treballador/es d'atenció personal hauran d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau mig com a tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, el d'auxiliar de geriatria o el d'integració social

Coordinador/a referent de l'empresa adjudicatària:

Cal que disposi de la titulació de Treballador/a Social i haurà de complir les següents funcions:

- Realitzar el suport i els següent quotidià dels/les professionals d'atenció directa.
- Avaluar i controlar els serveis prestats.
- Valoració de la necessitat d'ajudes tècniques per a evitar situacions de risc en l'entorn, com caigudes o accidents.
- Gestió del personal propi.
- Garantir la cobertura de les absències de personal, gestionar les urgències i canalitzar les incidències.
- Controlar la presència dels i les professionals d'atenció directa.
- Actualitzar l'eina de gestió i coordinació amb Serveis Socials.
- Gestió econòmica: facturació mensual de serveis assignats.
- Realitzar coordinacions amb el/la referent de Serveis Socials trimestralment, i quan es cregui convenient i/o necessari.

6.10.6. Formació del personal

- Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del personal que garanteixi una prestació de servei eficient i de qualitat.
- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i a la formació continua dels professionals i acreditar l'acompliment de les propostes.
- L'empresa ha de garantir un mínim de 20 hores anuals d'acció formativa al personal. L'acreditació de la formació s'incorporarà a la Memòria Anual, que l'empresa està obligada a presentar.
- Les accions formatives han d'estar orientades a treballar amb les característiques psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge tant d'habilitats, com de capacitat, com de tracte, resolució de conflictes, demències i atenció centrada en la persona.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:

Codi Segur de Validació: 1217dcdab144479f93150677750c74fe001 Data document: 24/10/2024

Url de validació: <https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028>

Metadades: Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Ajuntament d'Avinyó

- Cal garantir l'assistència del personal a les accions formatives, incorporant suplències en els serveis, si és el cas.

6.11. Seguiment i avaluació del servei

6.11.1. Informes d'activitat

L'empresa adjudicatària haurà de presentar informes de l'activitat amb una periodicitat semestral que hauran d'incloure com a mínim les següents dades:

- Per tipologia de servei i per la totalitat de serveis (amb distinció d'edat, sexe i modalitat de servei):
 - o Nombre de persones usuàries ateses
 - o Nombre d'hores de serveis
 - o Nombre de serveis realitzats
 - o Nombre de baixa i des de quina data
 - o Nombre de serveis iniciats urgent
 - o Serveis actius durant el període indicat
 - o Nombre de serveis modificats i tipologies
- Per treballadores d'atenció personal i auxiliars de la llar:
 - o Nombre de professionals a l'inici i al final del període
 - o Nombre de treballador/es de baixa en el període
- Nombre d'incidències i queixes:
 - o Nombre d'incidències
 - o Nombre de queixes
 - o Tipologia de resposta i temps de resposta.

6.11.2. Memòria anual

L'empresa adjudicatària presentarà abans del 15 de febrer de cada any una memòria anual d'activitat, el contingut del qual s'acordarà a l'inici del contracte.

Signatura 1 de 1		
Mònica Riba Salada	13/11/2024	TREBALLADORA SOCIAL

Aquest document és una còpia autèntica d'un document electrònic validable a:			
Codi Segur de Validació	1217dcdab144479f93150677750c74fe001	Data document: 24/10/2024	
Url de validació	https://sedesimplifica03.absisccloud.com/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp?NodeAbsisini=028		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		