

Pliego prescripciones técnicas para Servei d'ajuda a domicili i neteja

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA NECESSITAT DE CONTRACTAR LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SERVEI D'AJUDA A DOMICILI I SERVEI DE NETEJA) DE L'AJUNTAMENT DE SANT ADRIÀ DE BESÒS

Objecte:

El present contracte té per objecte la prestació dels **Serveis d'Atenció a Domicili (servei d'ajuda a domicili i servei de neteja)** als ciutadans i ciutadanes de Sant Adrià de Besòs.

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 a Domicili (SAD) 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.

Definició, objectius, usuaris i característiques del servei:

2.1 Definició:

El Servei d'atenció domiciliària és una prestació municipal que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que són realitzats principalment en el domicili de la persona usuària i que s'orienten a tenir cura de la mateixa persona atesa i de la seva llar.

El servei inclou les següents prestacions:

Servei d'ajuda a domicili

Neteja de la llar

2.2 Objectius:

L'objectiu del servei és millorar la qualitat de vida de les persones, atenent les mancances d'autonomia personal tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals. Amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, domèstics, socials i tècnics, suficients per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el màxim temps possible.



- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris de la prestació, estimulants l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars de les persones.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que a causa de 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.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen a càrrec seua persones en situació de dependència.

2.3 Destinataris:

Podran gaudir dels serveis municipals adreçats a persones amb manca d'autonomia totes les persones i famílies, que estiguin empadronades a Sant Adrià de Besòs, amb necessitat de suport per realitzar activitats bàsiques de la vida diària i que no tinguin disponible el suficient recolzament per part de familiars o altres persones per poder fer aquestes tasques, o en situacions d'esgotament de les persones que en tenen cura, i que compleixin els requisits. L'Ajuntament establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats principalment en el grau de dependència.

Els col·lectius als quals s'adreça prioritàriament:

Gent gran de més de 65 anys i amb nivells de dependència.
Persones amb discapacitat (de qualsevol tipus) física, psíquica i/o sensorial.
Malalts crònics orgànics.
Toxicomanies, malalts d'alts risc i malalts mentals.
Beneficiaris de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència.
Atenció a la infància i adolescència amb neurocirurgies

2.4 Característiques del servei:

L'atenció domiciliària és un paquet de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions de necessitat que es pressentint en cada cas.

A continuació es realitza una descripció detallada de les activitats que poden realitzar-se en la prestació de cada un dels serveis que componen l'atenció domiciliària i que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a.

a) Cura de la persona o servei d'ajuda a domicili:



La cura de la persona és el servei de suport que es dirigeix fonamentalment a l'atenció de la persona o persones ateses i a promoure la integració en el seu entorn. Depenent del perfil i necessitats de l'usuari així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació de caràcter personal podrà incloure les següents activitats o tasques:

Treballador/a Familiar

1. Assistencial:

És la realització de totes aquelles activitats en el domicili, d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana.

Aquesta funció es concreta en les següents activitats:

Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajut psicomotriu, control de l'alimentació, cura de la salut i control de la medicació.

Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: vigilància i manteniment de l'ordre de la llar i manteniment de la neteja de la llar. Cura de la roba personal i de la llar: posar rentadors, estendre, recollir, doblegar i planxar roba,...

Acompanyament fora de la llar per a possibilitar la participació de l'usuari en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents, compres, assistència centre de dia, taller ocupacionals i altres.

Activitats per ajudar a recuperar petites capacitats funcionals i/o cognitives perdudes, que no siguin pròpies de personal sanitari.

Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyament o facilitació de petites gestions, acompanyament mèdic dins del municipi, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

Compra, preparació d'aliments i ajut en l'administració econòmica de la llar. Organitzar el aliments en la nevera i els armaris, seguiment de la caducitat dels aliments, llençar la brossa, ...

Transferències dintre de la llar: Ajuda a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de l'usuari per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.

2. Educativa:

El/la treballador/a familiar ha de conèixer les característiques de l'usuari/ària, no sols per atendre les seves necessitats assistencials, sinó per saber educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que faciliten a la família o a la persona sola el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permetrà continuar en el seu domicili.

Les activitats s'adrecen a treballar i potenciar les relacions familiars i socials positives per assolir una bona integració o reintegrament social. Suport i orientació a les persones cuidadores no professionals.



3. Preventiva:

Consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'un deteriorament personal i progressiu o de possibles internaments.

Les activitats que concreten aquesta funció són:

Observació per detectar l'aparició d'altres símptomes no detectats per l'equip en l'inici de la intervenció social.

Descripció i comunicació d'aquests símptomes, afavorint les intervencions professionals adequades als problemes.

4. Excepcionalment, altres serveis diferents dels anteriors, sempre que concreta i explícitament hagin estat recollits en el pla de treball individual i validats pel referent municipal.

Cap d'aquestes funcions es realitza de manera independent, si no que totes estan dintre d'un pla de treball on poden trobar-se les següents tasques o activitats:

La unitat de mesurament d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora (60 minuts) efectivament prestada a l'usuari del servei, entenent per aquest concepte la totalitat d'aspectes i previsions exigibles a la prestació del servei (desplaçaments, formació, supervisió, etc). La coordinació entre el professional del SAD i el TS referent es facturarà segons el temps empleat al mateix preu.

Les titulacions adequades per la realització d'aquest servei són les de grau mitja en branques socials o/i sanitàries i les acreditacions corresponents.

b) 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 l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià, incloent la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge.

Auxiliar de la llar o de neteja

Únicament se li poden assignar les funcions següents:

Neteja ordinària (mensualment de 4 hores o quinzenalment de 2 hores).

Neteja dins de l'habitatge (no dura a terme activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament, així com no es realitzarà neteges de zones comuns de l'edifici).

Neteja de la vaixella.

Neteges intensives (semestralment 8 hores).

Altres tasques pròpies de la vida quotidiana domestica que determini el/la professional municipal responsable del cas (exemple: llençar les escombraries).

L'usuari del servei de neteja haurà de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització del servei.



La unitat de mesurament d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora (60 minuts) efectivament prestada a l'usuari del servei, entenent per aquest concepte la totalitat d'aspectes i previsions exigibles a la prestació del servei (desplaçaments, formació, coordinació, etc.). El servei es realitzarà 12 mesos l'any. Les titulacions adequades per la realització d'aquest servei són les d'auxiliar de la llar o de neteja i qualsevol altre equiparable.

Organització del servei:

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà mitjançant els Serveis Socials, i l'adjudicatari de la gestió del servei.

3.1. Funcions de l'Ajuntament:

Serveis Socials es farà responsable de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquesta contracta:

Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els reguli.

Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de l'usuari potencial i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.

Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei respecte a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.

Fixació de la tipologia de casos per l'inici del servei d'ajuda a domicili: Urgent (24h), Prioritari (48h) i Ordinari (1 setmana).

Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei de neteja respecte a periodicitat (mensual 4h o quinzenal 2h), intensitats (neteges semestrals 8h) i franges horàries òptimes de prestació (matí o tarda).

Fixació dels preus per aplicar el copagament del servei.

Tramitació de la comanda a l'organització adjudicatària de la prestació del servei d'ajuda a domicili especificant activitats i/o tasques, horari i tipologia de cas.

Per tal d'iniciar el servei d'ajuda a domicili el treballador Social referent del cas farà una visita a domicili on se signarà el contracte de servei amb l'usuari. Si l'ajuntament ho considera necessari, aquesta visita a domicili pot ser conjunta amb la coordinadora tècnica de l'empresa.

Tramitació de la comanda a l'organització adjudicatària de la prestació del servei de neteja, especificant periodicitat, intensitat i franja horària..



Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols d'acompliment individualitzats aportats per l'organització responsable de la prestació a través del seu personal de supervisió

3.2. Funciones de l'organització/empresa adjudicatari:

- Recepció i gestió de la comanda de la prestació del servei d'ajuda a domicili i del servei de neteja.
- Garantir l'inici efectiu del servei d'ajuda a domicili o cura de la persona, amb les activitats i/o tasques sol·licitades, l'horari proposat i dintre del termini d'inici especificat en la tipologia de casos Urgent (24h), Prioritari (48h) i Ordinari (1 setmana).
- Per tal d'iniciar el servei d'ajuda a domicili el treballador Social referent del cas farà una visita a domicili on se signarà el contracte de servei amb l'usuari. Si l'ajuntament ho considera necessari, aquesta visita a domicili pot ser conjunta amb la coordinadora tècnica de l'empresa.
- Garantir l'inici efectiu del servei de neteja respecte a periodicitat, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
- Comunicar totes les baixes i incidències, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
- El contractista haurà de garantir el subministrament de la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels mateixos.
- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat dels dos serveis realitzats especificant els usuaris de cada servei (sense repeticions) i amb les hores realitzades.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li presten a un mateix usuari.
- Comunicar totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació dels serveis.

Horari del servei:

Atenció a domicili: la franja horària en què cal poder garantir l'atenció a les persones usuàries del servei d'ajuda a domicili serà entre les 7 hores i les 21 hores, de dilluns a divendres incloent els dies festius quan el professional referent ho cregui convenient. En situacions excepcionals i per motius extraordinaris, el servei d'ajuda a domicili es podrà realitzar els caps de setmana i dies festius entre les 7 hores i les 21 hores.



La modificació del servei haurà de ser comunicada a l'empresa adjudicatària com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

Neteja a domicili: la franja horària en què cal poder garantir l'atenció a les persones usuàries del servei de neteja a domicili serà entre les 8 hores i les 20 hores, de dilluns a divendres no festius. En situacions excepcionals i per motius extraordinaris, el servei de neteja a domicili es podrà realitzar els caps de setmana i dies festius entre les 8 hores i les 20 hores.

En la franja horària de les 7 hores a les 21 hores, en el cas d'ajuda a domicili i de 8 hores a les 20 hores en el cas de la neteja, l'adjudicatari haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda. Les hores de major concentració seran comunicades per l'Ajuntament a l'inici de la contractació i, posteriorment, amb una periodicitat anual en funció de les necessitats i de la tipologia de les persones ateses i dels objectius previstos per cada exercici. L'Ajuntament, sempre que sigui possible, procurarà assignar hores d'atenció a les diferents franges horàries per assegurar l'ocupació més gran possible de la jornada laboral ordinària dels professionals.

Coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'ajuntament:

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa que resulti adjudicatària dels serveis, es durà a terme de la següent manera:

Coordinació tècnica i de gestió del servei:

L'empresa designarà un representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

La coordinació per a revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i valorar l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb la Cap de l'àmbit PAAD (Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència) o en qui delegui. Per fer efectiu aquest seguiment l'empresa elaborarà un informe d'incidències mensual que inclogui els usuaris (sense repeticions), els serveis i les hores. Les reunions mensuals seran per fer un seguiment del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament. El representant de l'empresa serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que sobre el servei realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

La titulació del coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària serà de treballador social, educador social o altres equiparables i les seves funcions seran les següents:



- Per tal d'iniciar el servei d'ajuda a domicili el treballador Social referent del cas farà una visita a domicili on se signarà el contracte de servei amb l'usuari. Si l'ajuntament ho considera necessari, aquesta visita a domicili pot ser conjunta amb la coordinadora tècnica de l'empresa.
- En el servei de neteja, es farà una presentació telefònica.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.
- Realitzar reunions de seguiment amb els professionals de l'empresa que presten els serveis als domicilis, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Pel seguiment de cada cas, el Coordinador tècnic de l'empresa haurà de mantenir reunions de coordinació mensuals amb la Cap de l'àmbit PAAD (Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència) o en qui delegui, i amb els professionals referents de cada usuari/a.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en un domicili.
- Identificar, comunicar i actualitzar al sistema d'informació les baixes, modificacions i incidències produïdes als usuaris del servei.

Relació amb les persones usuàries del Servei:

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'empresa adjudicatària i el personal a càrrec seu que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei i eludir qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. L'empresa haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis a les persones usuàries.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.



Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del Servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

Per poder iniciar el servei d'ajuda a domicili i cura de la persona, serà imprescindible haver signat el contracte amb l'usuari, excepte en els casos iniciats en 24h que es realitzarà posteriorment. El document del contracte de prestació haurà d'estar signat pel professional de l'Ajuntament referent del cas, un representant de l'empresa i l'usuari/a que accepta els serveis; amb el vistiplau del regidor municipal corresponent.

Per la signatura d'aquest document no és necessari que hi siguin totes les parts. L'esmentat document inclourà, entre altres, les tasques que es duran a terme i les hores assignades.

L'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti la prestació del servei acordat. Els desplaçaments com a conseqüència dels serveis d'acompanyament amb o per la persona usuària aniran a càrrec d'aquesta.

Personal:

1. A l'inici de l'execució del contracte, el contractista vindrà obligat 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, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als professionals que presten els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral dels treballadors s'ajusta a dret i a les titulacions exigides en aquest contracte. L'empresa 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 canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.
2. El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del Servei d'Atenció a domicili per les tasques d'ajuda a domicili objecte d'aquest contracte haurà d'acreditar les titulacions adequades per la realització d'aquest servei, que són les de grau mitjà en branques socials o/i sanitàries i les acreditacions corresponents. El coordinador tècnic de l'empresa, que realitzin les tasques de seguiment de la prestació dels serveis als usuaris, haurà de disposar de titulació de treballador social, educador social o un altra titulació alternativa que ha de ser aprovada per l'Ajuntament.
3. L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment



de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària. 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 poden facturar. En cas de substitució, l'empresa facilitarà al professional substitut les dades del cas i tota la informació necessària per a garantir el seguiment del pla de treball establert. L'empresa comunicarà els canvis, en 24 hores als tècnics municipals i a l'usuari afectat amb el fi 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'entitat adjudicatària.

4. Els contractistes hauran de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies dels serveis per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques.

Igualment, hauran de vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.

Corresponen a la empresa adjudicatària les funcions de formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària comunicara anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

5. El contractista haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui al seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari, durant les hores que es presti el servei, amb una bata o brusa i pantaló apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta identificativa. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar al domicili. L'uniforme no haurà de portar cap altre identificador que la targeta identificativa, amb nom i cognoms del professional, amb el logotip del SAD municipal.

Mesures en cas de vaga legal:

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin 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. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el Departament responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat



adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

Seguiment i avaluació del Servei:

L'empresa adjudicatària presentarà un informe d'activitat abans del dia 10 de cada mes i una memòria anual d'activitat. L'empresa també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

Responsabilitat:

1. El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari afectat. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors 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.
2. El contracte s'atorga a risc i ventura de l'adjudicatari, que assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment contractual. El contractista està obligat a subscriure una pòlissa d'assegurança de 300.000 euros de responsabilitat civil que cobreixi possibles indemnitzacions a tercers d'acord amb l'article 214 TRLCSP, la qual haurà de mantenir vigent durant l'execució del contracte i el període de garantia establert.
3. En cas que l'entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquest, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit als serveis socials municipals dels domicilis dels quals disposa d'un joc de claus.

Obligacions de l'adjudicatari:

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.



- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Garantir que les demandes municipals del servei d'ajuda a domicili, es cobreixen dins del temps de resposta marcat a la tipologia de casos: Urgent (24h), Prioritari (48h) i Ordinari (1 setmana).
- Garantir que les demandes municipals del servei de neteja a domicili, es cobreixen dins dels objectius de l'atenció i assignació del servei respecte a periodicitat (mensual 4h o quinzenal 2h), intensitats (neteges semestrals 8h) i franges horàries òptimes de prestació (matí o tarda).
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació setmanal prevista en el contracte.
- Assegurar, en el cas que fos necessari, la coordinació entre els professionals de l'empresa adjudicatària i altres professionals dels diferents àmbits (salut, ensenyament, etc.) sempre que tinguï alguna incidència en els casos que es tractin en el decurs de la prestació del servei.
- Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats i el pla de treball que s'estableix, arbitrants els mecanismes oportuns per al seguiment de la gestió i la coordinació dels diferents serveis contractats que es presten en el mateix domicili.

Facilitar mensualment una relació detallada del volum i preu dels serveis prestats amb un detall dels serveis prestats per usuari/a i professional que l'ha realitzat. Aquest informe mensual d'activitat farà referència als 2 serveis prestats: servei d'ajuda a domicili i neteja de la llar.

- Comunicar per escrit a l'Ajuntament qualsevol incidència.
- En cas que l'empresa tinguï una proposta d'alumnes en pràctiques ho comunicarà a la responsable del contracte per tal que sigui aprovada pels serveis municipals.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Possibilitar la integració de moviments de voluntariat o de suport veïnal de la ciutat en la seva organització i en el Servei d'Atenció Domiciliària.
- Disposar d'aplicacions bàsiques de gestió informàtica i la possibilitat d'accés per part dels professionals municipals referents dels casos, per a la gestió del servei.

Obligacions del contractista en la subrogació de relacions laborals preexistents:

L'empresa contractista s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte, d'acord amb la informació sobre les condicions dels contractes respectius que es facilita.



S'informa que entre el personal que ha de ser subrogat per la prestació del servei objecte del present contracte, hi ha actualment un absentisme interanual de caràcter estructural d'un 14,32 %. Aquest personal es troba en situació d'Incapacitat Temporal per circumstàncies diverses.

Drets i obligacions de l'ajuntament:

1. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:
 - Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
 - Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli interès públic, d'acord amb els protocols de l'empresa adjudicatària. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
 - Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
 - Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
 - Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
2. L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:
 - Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
 - Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les quals es preveu la concentració més gran d'atencions a usuaris. Aquesta informació serà revisada periòdicament.
 - Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
 - Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei.
 - Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.



- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball o amb el manual de procediments que afectin la prestació de serveis d'Atenció domiciliària.
- Fer cessió d'ús per la gestió del contracte d'un despatx de treball, i un lavabo ubicats a la planta baixa de l'equipament municipal dels apartaments per persones grans, C/Sant Joaquim núm. 29-31.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

Pressupost i forma de pagament:

El pressupost anual del contracte és el que s'especifica en el quadre següent:

ANY	PREUS SENSE IVA	PREU AMB IVA DEL 4%
2026 (Gener-desembre)	1.040.400,00 €	1.082.016,00 €
2027 (gener-desembre)	1.136.916,00 €	1.182.392,64 €
Total contracte	2.177.316,00 €	2.264.408,64 €
2028 (gener- desembre)	1.136.916,00 €	1.182.392,64 €
Total amb prorroga	3.314.232,00 €	3.446.801,28 €

Servei	Hores mensuals	Mesos anuals	Hores anuals totals
Atenció personal	2900	12	34.800
Neteja llar	900	12	10.800

Any	Servei	Hores totals	Mesos	preu/h ora	Total sense IVA
2026 (gener-des)	Atenció personal	34.800	12	24,00 €	835.200,00 €
	Neteja llar	10.800	12	19,00 €	205.200,00€

2027 (gener-des)	Atenció personal	34.800	12	25,92€	902.016,00 €
	Neteja llar	10.800	12	21,75 €	234.900,00 €
Total contracte 1/01/2026 a					2.177.316,00 €



Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 15704505560136303077 a <https://seu.sant-adria.net/validacio>

Pàg 14 / 20

31/12/2027)					
2028 (pròrroga:	Atenció personal	34.800	12	25,92 €	902.016,00 €
(gener-des)	Neteja llar	10.800	12	21,75 €	234.900,00 €
Total amb pròrroga			12		3.314.232,00 €

En base a l'article 100 LCSP, en el pressupost base de licitació es desglossaran els costos directes, indirectes i altres eventuais despeses calculades per a la seva determinació. En els contractes en que el cost dels salaris de les persones ocupades per a la seva execució formin part del preu total del contracte, aquest pressupost indicarà de forma desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional els costos salarials estimats a partir del conveni laboral de referència.

Per això, el pressupost de licitació anual es pot dividir en els següent costos:

Costos salarials totals	84,14%
Costos indirectes	7,34%
Altres despeses	4,25%

Benefici industrial estimat	4,27%
-----------------------------	-------

S'entén que els costos derivats del transport, formació, supervisió, etc. estan inclosos dins del preu establert per cadascun dels serveis. També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament els serveis.

Forma de pagament: el servei es facturarà mensualment abans del dia 10 de cada mes i a la factura es descriuran el nombre d'hores corresponents a cada servei indicant el nombre d'usuari sense repeticions, amb els preus descompostos i els totals.

Ofertes anormalment baixes:

Si una oferta compleix els següents paràmetres es trobarà incursa en presumpció d'anormalitat:

- Les ofertes que en preus unitaris siguin inferiors al 10% de la mitjana (en cas de més d'una oferta).
- Les ofertes que siguin un 25% inferior al pressupost proposat (en cas d'una única oferta).



Proposta econòmica:

A efectes d'assignació de serveis i facturació, la unitat de mesura és amb hores. El Preu de referència del servei és el preu hora.

Per a la presentació de pliques, l'oferta econòmica vindrà detallada desglossant el cos dedicat del preu hora ofertat per l'empresa licitadora de la següent manera:

- Detall del cost de retribució dels treballadors d'atenció directa a domicili. El seu import en € per hora de servei.
- Detall del cost de gestió vinculada als desplaçaments entre domicilis, documentació i reunions de coordinació internes amb l'empresa per part dels treballadors d'atenció directa a domicili. El seu import en € per hora de servei.
- Detall del cost imputat a formació i supervisió dels treballadors d'atenció directa a domicili. El seu import en € per hora de servei.
- Detall del cost imputat a l'absentisme estructural corresponent a la subrogació del personal.
- Detall del cost vinculat a la gestió de coordinació indirecta de l'empresa. El seu import en € per hora de servei.
- Detall del cost imputat als costos variables de vestuari i materials d'ús personal dels professionals o altre material fungible necessari, segons mesures d'higiene i seguretat vigents. El seu import en € per hora de servei.
- Detall del cost imputat a despeses generals de gestió (personal, d'estructura, comunicacions, lloguer, oficines, costos de finançament, equips informàtics, etc. El seu import en € per hora de servei.
- Detall del cost de retribució per benefici industrial i el seu import en € per hora de servei.
- Percentual d'IVA aplicat. El seu import en € per hora de servei.

La presentació de l'oferta econòmica contindrà aquest desglossat de costos en relació al cost-hora de servei separatament pel servei d'auxiliar de la llar i d'ajut a domicili. Les ofertes que no es presentin d'acord amb aquests requisits abans desglossats no seran valorades. Els preus han de ser valors nets i sense IVA (4%).

Durada:

La durada del contracte serà d'un any, amb previsió d'inici l'1 de gener de 2026 i fins el 31 de desembre de 2027, prorrogable per 1 any més, i en tot cas, com a màxim es prorrogarà fins el 31 de desembre de 2028. En cas que el contracte no es pugui iniciar en la data prevista els seus efectes començaran en la data de formalització, computant-se en aquella data l'inici dels seus efectes i finalitzant en acabar en termini previst del contracte, comptabilitzant després els possibles pròrroques

Difusió del Servei, documentació i drets d'imatge:

1. La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. Públiques i privades, com als mitjans de comunicació,



Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 15704505560136303077 a <https://seu.sant-adria.net/validacio>

Pàg 16 / 20

correspon a l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

2. Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.
3. En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.
4. El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

19. Protecció de dades personals:

En aquesta licitació es tractaran dades personals i l'adjudicatari serà considerat encarregat del tractament, en els termes de l'article 4.8) i 28 del RGPD i haurà de complir amb les obligacions recollides en el PCAP o en el contracte d'encarregat de tractament.

Condicions i finalitats del tractament

El tractament consistirà en:

Recollir les dades personals dels usuaris/es derivats des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Adrià i enviarà mensualment el llistat d'usuaris atesos al tècnic encarregat del seguiment del contracte (Cap d'Àmbit de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència).

El tractament consistirà i es concretarà en les següents operacions i procediments:

Recollida	X	Adaptació o Modificació	X
Estructuració	X	Extracció	X
Registre	X	Comunicació per transmissió	X
Conservació	X	Interconnexió	
Consulta	X	Limitació	X
Organització	X	Destrucció	
Acarament		Comunicació	X
Supressió		Accés	X
Publicació		Alteració	
Difusió		Recuperació	X
Altra forma d'habilitació d'accés			
Altres tractaments			



Les operacions de tractament s'efectuaran:

En equips propis del responsable del tractament	
En equips propis del contractista-encarregat del tractament	X
Per accés remot als equips del responsable del tractament	

Identificació de la informació afectada, objecte de tractament

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec el responsable del tractament, posa a disposició de l'encarregat del tractament, la informació que es descriu a continuació:

Categories de persones interessades	
Ciutadans	X
Empadronats	X
Usuaris	
Clients	
Contractistes	
Alumnes	
Treballadors	X
Personal Laboral	
Personal Funcionari	X
Pacients	
Contribuents	
Tutors	
Menors	
Persones discapacitades	
Altres	

Categories de dades personals	
Dades Identificadores	X
Dades relatives a característiques personals	X
Dades relatives a circumstàncies socials.	X
Dades acadèmiques i professionals.	X
Dades de detalls d'ocupació	
Dades que aportin informació comercial/comercials.	
Dades econòmiques, financers i d'assegurances.	X
Dades relatives a transaccions de béns i serveis.	
Dades relatives a sancions i infraccions administratives.	
Dades d'elaboració de perfils.	
Dades personals relatives a condemnes i infraccions penals	



Categories especials de dades.	
--------------------------------	--

Retorn dades tractades a la finalització del contracte:

Retornar a l'òrgan de contractació les dades de caràcter personal i, si escau, els suports on constin, una vegada complerta la prestació. La devolució ha de comportar l'esborrat total de les dades existents en els equips informàtics utilitzats per l'encarregat. No obstant això, l'encarregat pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre puguin derivar-se responsabilitats de l'execució de la prestació.

L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de donar estricte compliment a la normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal d'acord amb el que determina el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; així com a aquella altra normativa reguladora de protecció de dades de caràcter personal que sigui d'aplicació durant la vigència del contracte i que no contradigui, s'oposi o sigui incompatible amb el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei orgànica 3/2018.

L'empresa adjudicatària també donarà compliment a les previsions establertes a la Llei orgànica 1/1982, de 5 de maig de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge i la resta de normativa d'aplicació.

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de les dades obtingudes i quedarà obligat al secret professional. Aquest deure també s'ha de mantenir una vegada finalitzat el contracte. En aquest sentit, haurà d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les dades obtingudes.

En cas que un tercer faci el tractament de dades per compte de l'adjudicatari, en el marc de l'execució del contracte, el tercer i l'adjudicatari hauran de formalitzar un contracte al respecte.

Una vegada finalitzada la prestació, l'adjudicatari retornarà tota la informació i destruirà qualsevol suport o document en que constin les dades personals dels usuaris.

20. Finalització del contracte i traspàs:

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.





BERTA BLANES MATAS
Data: 05/08/2025 12:00:22
Cap del Servei de Serveis
Socials

