



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DEL MUNICIPI DE SANTA CRISTINA D'ARO

| | |
|----------------------------|---------------------------------|
| Expedient: | 884/2025 |
| Codi CPV: | “85320000-8” (Serveis Socials) |
| Codi Nuts: | 512. |
| Tipus de contracte: | Serveis |
| Tramitació: | Ordinària |
| Procediment: | Obert |
| Regulació: | No harmonitzada |
| Forma: | Varis criteris d'Adjudicació |

Pressupost base de licitació (PBL): 310.693,76€ IVA inclòs:

Valor estimat del contracte (VEC): 657.236,80 IVA exclòs

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

TÍTOL I. OBJECTE DEL CONTRACTE

Clàusula 1. OBJECTE I ÀMBIT DEL CONTRACTE

1.1. Objecte i àmbit

És objecte del present plec la contractació per a la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD) en el marc dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro i de conformitat amb l'article 17 de la Llei de Contractes del Sector Públic 9/2017, de 8 de novembre.

El Servei d'Atenció Domiciliària és el conjunt d'actuacions d'ajuda, suport i atenció social que es presta en el domicili de la persona usuària i/o família, prestat pels professionals adients que atenen les necessitats bàsiques, relacionals i socials de la persona. El servei es pot prestar en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir a la persona en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia.

El Servei d'Atenció Domiciliària en les seves diverses modalitats, forma part de la Cartera de Serveis Socials de Catalunya que, d'acord amb la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, es regula mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre.

Les dues tipologies de prestacions que són objecte de la contractació i que conformen en conjunt el Servei d'Atenció Domiciliària del municipi de Santa Cristina d'Aro, consisteixen en:

Servei d'Atenció a domicili (SAD):

- Tasques d'atenció personal





- Tasques de tipus socioeducatiu: suport social i familiar i relació amb l'entorn
- Tasques de suport a les persones cuidadores no professionals / familiars .

Servei d'Auxiliar de la llar (SALL):

- Tasques de caràcter domèstic i suport a la llar
- Tasques de neteja de fons o de xoc (excepcionalment)

El diagnòstic de la situació, la definició de les necessitats i el pla de treball per atendre la situació l'estableix un professional de l'Equip Bàsic de Serveis Socials (EBASP). Per tant la prestació es realitzarà segons la valoració tècnica dels serveis socials bàsics del municipi i per a les persones que tenen reconeguda una situació de dependència, també segons l'acord signat al Pla Individual d'Atenció (PIA).

La codi CPV que correspon és 85320000-8 (Serveis Socials).

1.2 Règim Jurídic

La Llei 7/85 reguladora de les bases de regim local estableix entre les competències dels municipis: la prestació dels serveis socials i de promoció i reinserció social (art 25.2k) i l'obligació dels municipis amb població de mes de 20.000 hab. d'atorgar la prestació de serveis socials (art. 26.1c).

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció 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.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials.

TÍTOL II. CONDICIONS TÈCNIQUES

Clàusula 2. CONDICIONS TÈCNIQUES

2.1. Definició del servei

El Servei d'Atenció a Domicili és un servei bàsic de competència municipal, que forma part de la cartera de serveis socials de la Generalitat de Catalunya com a prestació garantida.

El servei d'atenció a domicili és el conjunt organitzat i coordinat d'accions i prestacions que es realitzen a la llar de la persona, oferint una atenció integral a persones i unitats de convivència que tenen dificultats per romandre o desenvolupar-se en el seu medi quotidià.

Aquest conjunt d'accions, que configuren el nivell mínim d'atenció a la persona, es realitza a domicili, mitjançant personal qualificat i supervisat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida de les persones i/o unitats de convivència, proporcionant les atencions preventives, assistencials,



socioeducatives i rehabilitadores i potenciant la seva autonomia personal, en el seu entorn habitual.

Tenen caràcter assistencial, preventiu, socioeducatiu per persones i nuclis familiars, així com de suport a les persones cuidadores no professionals. Està contingut dins del pla d'atenció social individual i comprèn les actuacions següents:

1. Actuacions de caràcter personal, socioeducatiu i de suport a altres persones cuidadores no professionals:

1.1. Tasques d'atenció personal: són activitats i tasques que fonamentalment recauen sobre les persones usuàries, i s'adrecen a promoure i mantenir la seva autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i adquirir habilitats bàsiques pel desenvolupament personal en el domicili i en la seva relació amb la comunitat.

1.2. Tasques de tipus socioeducatiu: suport social i familiar i relació amb l'entorn: Les actuacions estaran adreçades a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb menors a càrrec en situació de vulnerabilitat.

1.3. Actuacions de suport a les persones cuidadores no professionals: les persones cuidadores no professionals constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones beneficiàries del servei. Les actuacions de suport estaran adreçades a millorar les capacitats de cura, així com prevenir situacions d'esgotament emocional de les persones cuidadores no professionals.

2. Actuacions de caràcter domèstic: Neteja i ordre de la llar i, neteja a fons o de xoc

2.1 Actuacions de caràcter domèstic: són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal.

2.2 Neteja de fons o de xoc (excepcionalment)

Les intervencions del personal professional hauran de estar realitzades, programades, supervisades i avaluades per personal professional qualificat.

L'Ajuntament assumirà el cost del quilometratge dels domicilis que estiguin a 5 quilometres o mes de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro, atès que el territori és extens i suposa un increment de la despesa per l'empresa adjudicatària. El desplaçament menor de 5 quilometres l'assumirà l'empresa tal com consta en el conveni col·lectiu.

2.2. Objectius

El servei s'haurà d'executar d'acord amb les especificacions i períodes contemplats en aquest Plec.

a) Objectius:

1.L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones. Ha d'educar i facilitar el seu desenvolupament, procurant que totes les accions promoguin l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, ajudant-les a resoldre els problemes o les limitacions que els dificulta la millora de la seva qualitat de vida, amb la finalitat de:

- Facilitar un nivell d'atenció personal, domèstic, social i/o ajudes tècniques suficients per a proporcionar, en els casos que sigui necessari, la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia, de manera que millori el seu benestar evitant o retardant un internament en centre residencial.
- 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.
- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn



habitual, promovent la seva participació i estimulant l'adquisició de competències personals.

- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència o que es trobin en situació de risc social, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o de disminució de la qualitat de vida de les persones a les seves llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Promoure la integració de la persona i/o família en el seu entorn.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals d'usuaris/ries en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecarrega emocional.
- Afavorir els canvis d'actitud de comportament i facilitar que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies possibilitats, potenciant que adquireixen coneixements necessaris per millorar la seva qualitat de vida.
- Intervenir en situacions de possibles desestructuracions del nucli familiar, així com en situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família.
- Actuar com un element de detecció, de situacions de risc i/o necessitat que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.

2. Complir amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones amb Situació de Dependència, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Clàusula 3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

1. L'atenció domiciliària és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions de necessitat que es presentin en cada cas. Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat en el conjunt dels serveis de l'atenció social primària i els complementa.

2. Depenent del perfil i de les necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en el pla de treball establert per a cada cas, el servei podrà incloure les següents prestacions:

3.1 Actuacions de caràcter personal i suport:

1. Recolzament en la higiene i cura personal:

1.1 Rentat corporal complet en bany o dutxa.

1.2 Rentat de parts corporals: cap, ajuda al bany o dutxa, afaitat, així com altres tasques relacionades amb la higiene i cura personal.

1.3 Mantenir higiene personal en persones enllitades i/o incontinents per evitar úlceres.

2. Cura i control de l'alimentació.

2.1 Preparació d'àpats i cuinat d'aliments.

2.2 Acompanyament per fer compres, o compres a càrrec de la persona usuària del SAD.

3. Cura de la salut i control de la medicació: administrar medicació i realitzar petites cures, d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte els casos que sigui exigible un títol sanitari.

4. Realització de gimnàstica passiva i/o exercicis rehabilitadors per incentivar l'autonomia personal i



el manteniment de salut.

5. Ajut a la ingestió d'aliments.

6. Mobilització 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 físicomotrius.

7. Desenvolupament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones majors o persones amb situació de dependència.

8. Fer companyia, tant dins al domicili com fora, per a evitar situacions de solitud i aïllament: recolzament en les relacions veïnals, familiars i de convivència en el seu entorn, així com assistència en la participació d'activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social i acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.

9. Qualsevol altra tasca que les tècniques i tècnics dels Serveis Socials Bàsics de Santa Cristina d'Aro valorin necessària i quedi recollida en el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.

10. Suport a les persones cuidadores no professionals: reforçar, substituir temporalment, ajudar i/o motivar, per proporcionar descans i alliberar de temps a la família.

11. Realització de gestions i/o tràmits oficials, a petició i amb l'autorització expressa de la persona usuària i la supervisió municipal.

12. Observar, detectar i informar de situacions de risc de la persona.

13. Facilitar activitats d'oci al domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.

14. Altres funcions que determinin els professionals dels serveis socials d'atenció primària de l'ajuntament dins del pla de treball.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora (60 minuts) efectiva d'atenció en el domicili més el temps, per activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.).

El personal que realitzarà aquests serveis haurà d'estar format i en possessió de les titulacions de treballadors/es familiars, auxiliars de geriatría, integradors/es socials, tècnic especialista en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili i aquelles que esmenti el Conveni col·lectiu de treball dels treballadors i treballadores d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya.

3.2 Actuacions de caràcter domèstic i neteja de xoc:

La neteja de la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià. Inclou:

1. Neteja o ajuda a la neteja quotidiana de l'habitatge i al seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i de salubritat: escombrar, fregar el terra, baixar les escombraries, treure la pols, fer el llit, canviar els llençols, endreçar la cuina, netejar el WC i el bany, neteja dels vidres; així com d'altres que se'n puguin derivar de les anteriorment esmentades dins de la neteja i que no estiguin descrites.
2. Netejes de fons: serveis de neteges extraordinàries destinades a condicionar la llar de la persona usuària amb caràcter previ a l'inici del servei, quan sigui necessari per tal de facilitar el manteniment ordinari i quotidià de tots els espais del habitatge, interiors i exteriors.
3. Es contempla també neteges extraordinàries o de xoc en llars on hi ha una situació d'insalubritat i cal una actuació immediata.



La persona haurà de disposar, en el seu domicili, dels utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs, que en qualsevol cas, correran al seu càrrec.

L'auxiliar de neteja a domicili és el professional encarregat de realitzar la neteja de la llar, tant l'habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin.

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'hora professional de neteja, entenent per aquest concepte una hora (60 minuts) efectiva d'atenció en el domicili més el temps per activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin (desplaçaments, formació, coordinació, supervisió, etc.).

Les titulacions per als professionals d'actuacions de caràcter domèstic no és necessària una titulació específica reglada però caldrà tenir coneixements del reglament en les actuacions en els domicilis (tals com el secret professional, la normativa en les actuacions domiciliàries i d'altres necessàries per a professionals que exerceixen la seva professió en l'àmbit privatiu).

3.3 Modalitats de prescripció

La prescripció dels serveis d'atenció a domicili venen determinats per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen quatre modalitats de prescripció, tot i que s'agrupen en dos blocs:

BLOC 1 SAD DEPENDÈNCIA:

1. **SAD Dependència:** és la modalitat que s'adreça a les persones que son beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitats que s'estableixi. Sempre es tindrà en compte però la disponibilitat de l'Ajuntament atès que està vinculat a un contracte.

BLOC 2 SAD SOCIAL

2. **SAD Social:** és la modalitat adreçada a persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitats socials requereix de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura i d'autosuficiència en el desenvolupament de les activitats quotidianes i, en el seu cas, de protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.

3. **SAD Socioeducatiu:** és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició i recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des de l'Equip de Serveis Socials d'Atenció Primària i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.

4. **SAD temporal:** és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat que presenten necessitats de suport per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària, i que requereixen una atenció que no pot demorar-se. Són persones amb una situació de necessitat sobrevinguda i temporal derivada, per exemple, d'un procés d'alta hospitalària. Es tracta d'un servei temporal per al que s'estableix una durada estàndard d'1 mes que podrà ser ampliable segons valoració de l'equip de serveis socials, o si necessita atenció a més llarg termini passarà a formar part d'una de les anteriors modalitats d'atenció.



Clàusula 4. DESTINATARIS DEL SERVEI.

Els criteris d'admissió per accedir al Servei d'Atenció Domiciliària configuraran dues tipologies de perfil d'usuari; persones usuàries de SAD Dependència i persones usuàries de SAD Social.

- Els/les usuaris/àries del servei de SAD Dependència seran aquelles persones que li hagi estat reconeguda la seva situació de dependència segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència.
- Els/les usuaris/àries del servei de SAD Social seran aquelles persones amb situació de manca d'autonomia, persones sense xarxa ni suport i que tinguin dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials per motius físics, psíquics o socials, d'acord amb els criteris desenvolupats pels serveis socials bàsics de Santa Cristina d'Aro, sense grau de dependència encara assignat.

Tanmateix, seran potencialment candidates de SAD SOCIAL les persones o famílies en processos de convalescència i manca d'autonomia temporal que dificulta o impossibilita l'adequada atenció dels menors, de persones grans o amb discapacitat.

En ambdues tipologies de perfil d'usuari serà imprescindible estar en situació legal d'empadronament en el municipi de Santa Cristina d'Aro i residència efectiva. El servei no es prestarà fora del terme municipal de Santa Cristina d'Aro.

Clàusula 5. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

1. L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de serveis socials de Santa Cristina d'Aro que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.
2. El referent de cada cas i el contractista han d'omplir la fitxa de servei per cada persona usuària del servei, on constaran les dades de la persona, els objectius, la temporalitat, etc.
3. L'entitat adjudicatària garantirà que el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, afavoreixi una bona relació amb la persona usuària com a base de la prestació del servei i eludeixi qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries, respectant en tot moment el dret a la intimitat, la dignitat de la persona i mantenint inexcusablement el secret professional.
4. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament al referent dels Serveis Socials, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tinguin lloc durant la prestació del servei.
5. 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 a la prestació dels serveis a les persones usuàries.
6. L'adjudicatari i el personal de l'entitat adjudicatària 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, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
7. Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del Servei així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.
8. Per a poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat el Pacte amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei. El document de prestació d'Atenció Domiciliària haurà d'estar signat per la Treballadora Social de referència de serveis socials de l'Ajuntament i l'usuari/ària que accepta els serveis. Per a la signatura d'aquest document no es necessari que siguin presents totes les parts.
9. L'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a



la prestació del servei acordat, per l'empresa adjudicatària.

10. L'Ajuntament abonarà a l'empresa adjudicatària el quilometratge quan el domicili estigui ubicat a més de 5 quilometres a comptar des de la ubicació de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro.

11. L'adjudicatari/a no podrà suspendre o resoldre el contracte assistencial de prestació de serveis ni deixar de prestar el servei amb cap usuari/ària sense autorització escrita i prèvia de l'Ajuntament.

12. El servei dins del domicili sempre es realitzarà amb presència de l'usuari/ària.

13. L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei de SAD amb les condicions següents:

13.1 Accés a l'habitatge:

- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri al domicili de la persona usuària, si aquest o un altre familiar no hi és al domicili.
- La persona usuària del servei serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas d'estar impossibilitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en un familiar o persona de confiança que serà l'encarregat de donar accés a l'habitatge.

13.2 Guarda i custòdia de claus del habitatge:

- En cas, que la persona no disposés de cap suport per obrir serà l'adjudicatària, d'acord amb la persona usuària, la responsable de les claus.
- La guarda i custòdia de les claus de l'habitatge serà efectiva mitjançant el suport d'un document contractual on constarà el consentiment de les parts implicades: persones usuàries i empresa adjudicatària.

13.3 Gestions econòmiques:

- Resta prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària d'atenció directa, procedeixi al cobrament dels havers, de la persona usuària, de cap mena. L'incompliment d'aquesta prohibició i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària.
- El personal adscrit al servei podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei.
- Resta prohibit que el personal adscrit al servei rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica.

13.4 Queixes, reclamacions i suggeriments

- L'empresa ha d'informar a la persona usuària i el seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.
- L'empresa haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment per un termini no superior a 7 dies.
- L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar dades bàsiques (usuari, hora, dia, contingut etc.) la tipologia, accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps de resposta.
- Les queixes o reclamacions considerades greus es posaran en coneixement de l'Ajuntament de forma immediata.

Clàusula 6. HORARI DEL SERVEI.

1. Es realitzarà el servei d'atenció a domicili i de neteja de la llar entre les 7:30 i les 20:00h, de dilluns



a divendres exceptuant els dies festius.

2. La unitat de mesura d'aquest servei, serà l'hora d'atenció o servei (60 minuts) que inclou la prestació efectiva del servei i el temps de desplaçament. El temps destinat al desplaçament de la Treballadora Familiar o l'Auxiliar de la Llar al domicili de l'usuari/ària en cap cas podrà superar el 15% per hora de servei (9 minuts).

3. S'inclou dins del preu hora establert per cadascun dels serveis:

- El temps d'atenció directa de la persona usuària en el seu domicili.

- El temps de treball de suport per l'execució adequada del servei i la seva gestió.

- Els temps o costos indirectes resultants de la imputació de conceptes tals com activitats de coordinació, supervisió, formació permanent, transport i desplaçaments entre persones usuàries i centres de treball (exclosos els desplaçaments des de i al propi domicili), esmorzars dels/les treballadors/es i/o pauses pel descans, etc. les activitats de gestió que l'empresa hagi de realitzar.

- Els costos derivats dels medis materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari/ària i la signatura del contracte corresponent.

L'adjudicatari/a haurà de garantir la disponibilitat de l'equip d'atenció directa en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda.

4. L'Àrea de Serveis Socials 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. L'empresa adjudicatària haurà de vetllar per adaptar-se als horaris proposats sempre que sigui possible, tenint en compte les necessitats i organització del servei.

5. Anul·lacions del servei. La persona usuària ha de comunicar a l'empresa, qualsevol absència que impedeixi la realització del servei. L'empresa registrarà i comunicarà aquest incident a l'Àrea de Serveis Socials i serà un servei no prestat.

En cas d'absències sobtades que no s'hagin pogut planificar ni comunicar prèviament (ingrés hospitalari, o usuari que no obre la porta passat 15 minuts), el servei es facturarà a l'Ajuntament amb l'import íntegre del Servei no prestat.

TÍTOL III. RELACIÓ AMB EL CONTRACTISTA

Clàusula 7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro, que les realitzarà mitjançant l'Equip Bàsic d'Atenció Social Primària, i l'entitat adjudicatària de la gestió del servei.

7.1 Funcions de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro

L'Equip d'atenció social primària de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro es farà responsable de les següents tasques en la gestió del servei:

1. Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés.
2. Seguir, avaluar i controlar el nivell d'execució i qualitat del servei prestat, de manera periòdica, mitjançant protocols d'acompliment individualitzats que s'acordin entre



l'ajuntament i l'empresa adjudicatària.

3. Recepció de la demanda i dels usuaris potencials: identificar les necessitats, realitzar el diagnòstic i identificar els problemes d'autonomia personal i funcional, així com les situacions de risc de les persones usuàries i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.
4. Elaborar el pla de treball.
5. Establir els objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació.
6. Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària i/o amb la família.
7. Trametre a l'adjudicatari/ària la comanda de serveis a prestar i rebre la confirmació del moment d'inici del servei.
8. Definir i precisar les tasques a realitzar, lloc de realització, data d'inici i duració prevista amb la persona usuària i/o amb la família.
9. Determinar les normes d'identificació i control del personal designat pel contractista per a la prestació dels serveis.
10. Demanar el perfil professional que atindrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi del professional adscrit per l'adjudicatària a la prestació del servei en cas de prestació deficient.
11. Gestionar el cobrament del preu públic corresponent, que s'establirà en el contracte assistencial signat per la persona usuària i que ha de satisfer per la prestació de servei.
12. Complimentar l'acord de prestació del servei (contracte) amb la persona i se'n lliurarà una còpia al propi usuari o usuària.
13. Fer seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries, mitjançant protocols individualitzats aportats per l'adjudicatari/a responsable de la prestació del servei, a través del seu interlocutor tècnic.
14. Comunicar, per mitjà dels interlocutors establerts, a l'adjudicatari/a qualsevol modificació referida als terminis de prestació del servei, i tasques a realitzar, així com les baixes temporals i definitives.
15. Recollir i comunicar a l'adjudicatari/a les queixes i/o incidències sobre la prestació del servei, per tal de que les gestioni, resolgui i doni una resposta en un termini màxim de 15 dies.
16. Suspendre els serveis, essent els Serveis Socials Municipals els únics responsables per portar a terme aquesta funció. Tanmateix, la suspensió s'haurà de comunicar a l'adjudicatari/ària.
17. Controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
18. Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda de la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
19. Control i validació mensual de les factures.
20. 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.
21. 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
22. Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.



7.2 Funcions de l'entitat adjudicatària

A títol enumeratiu i sens perjudici que per omissió se n'hagi obviat alguna, seran:

1. Executar els serveis i la proposta d'horaris d'atenció, d'acord amb les previsions d'aquest plec i del plec de clàusules administratives particulars.
2. Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei en el termini com a màxim de 72 hores en situacions ordinàries a partir de la recepció de la comanda.
3. Per tal d'iniciar el servei es realitzarà una primera visita al domicili per part de la treballadora familiar dels SSB, del representant de l'empresa i del professional que realitzarà el servei al domicili.
4. La garantia d'inici de prestació efectiva s'activarà amb un màxim de 24 hores per situacions d'urgència segons criteri professional dels SSB.
5. Garantir al referent del cas la informació dels casos assignats i el seu seguiment, dins dels terminis establerts segons els protocols.
6. Informar de qualsevol circumstància que pugui suposar una modificació del servei. No és podrà fer cap canvi d'horari ni de tasques sense el vistiplau dels referents de SSB.
7. Informar dels canvis que produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
8. Comunicar, segons s'acordi, les incidències relatives al personal que poden afectar a la prestació del servei, tals com permisos, canvis o suplències.
9. Presentar, amb periodicitat mensual, un document on es reculli la facturació diferenciant els serveis de SAD social i SAD dependència, de la mateixa manera que es diferenciaran les hores de treballadora familiar i les hores d'auxiliar de la llar.
10. Facilitar a la persona assignada per l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro documentació per escrit del treball realitzat segons els formularis i formats (paper i/o electrònic) que s'estableixi. La documentació esmentada podrà ser-hi requerida a petició del Ajuntament en qualsevol moment de la duració del contracte e inclourà la informació sobre el seguiment dels casos de SAD, grau d'assoliment d'objectius recollits en el Pla de Treball i la seva avaluació, incidències i resolució.
11. Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
12. Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els professionals que presten els serveis i altres professionals de diferents àmbits que puguin incidir en l'usuari (salut, etc.).
13. Garantir la qualitat tècnica de la prestació dels serveis i l'atenció a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis i d'acord sempre al pla d'atenció social individual, familiar o convivencial dels serveis socials bàsics.
14. Comunicar a l'Ajuntament totes les baixes i incidències, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement.
15. L'adjudicatari haurà de garantir el subministrament de la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos.
16. Comunicar a l'Ajuntament i a les persones usuàries totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
17. Comunicar a l'usuari/ària que davant qualsevol eventualitat puntual haurà de posar-se en contacte amb l'empresa adjudicatària per informar (absència puntual...).
18. Comunicar a l'usuari/ària que davant qualsevol eventualitat que afecti a la globalitat del



servei, i per tant al Pla de Treball, haurà de posar-se en contacte amb l'Àrea de serveis socials del municipi. (augment o disminució d'hores, modificació de les tasques sol·licitades...)

7.3 Seguiment i avaluació del servei

1. L'entitat adjudicatària presentarà una memòria anual d'activitat. L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

2. L'empresa contractista resta obligada a realitzar una enquesta de qualitat del servei, una vegada a l'any. Haurà de ser una enquesta objectivable i que serveixi per valorar el servei prestat, les necessitats noves, les mancances...

El model de l'enquesta serà consensuat amb els serveis socials municipals i els resultats seran comunicats a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro.

La no realització de l'enquesta i la memòria anual es considerarà falta molt greu i serà motiu de rescissió del contracte.

Clàusula 8. COORDINACIÓ ADMINISTRATIVA DEL SERVEI ENTRE L'ADJUDICATARI/ÀRIA I L'AJUNTAMENT

L'adjudicatari/a designarà un responsable de la coordinació administrativa del servei, que serà l'interlocutor de l'empresa davant l'Ajuntament per efectuar el seguiment del funcionament del servei i resoldre qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Correspondrà, en aquest apartat, el 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 elaboració de propostes de millora.

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'aplicació efectiva de les instruccions, protocols i procediments establert.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos l'estat d'execució es realitza amb la persona designada per l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro. Aquesta coordinació es realitzarà un cop cada tres mesos.

L'empresa adjudicatària és responsable que la coordinació administrativa del servei comparteixi la informació sobre els resultats obtinguts, revisi l'actuació del personal, revisi la qualitat dels treballs, revisi el nivell de resposta aconseguit per l'organització de l'empresa durant el desenvolupament del servei, control d'horaris i incidències.

L'empresa adjudicatària ha d'identificar, comunicar i actualitzar el sistema d'informació, les baixes produïdes en els usuaris del servei, hores de servei realitzades segons tipologia SAD i disciplina professional.

L'adjudicatari/a elaborarà i entregarà a l'Ajuntament la relació detallada de les hores efectuades mensuals, especificant hores realitzades per cada usuari, modalitat (SAD dependència o SAD social) i el corresponent quilometratge. La relació s'haurà de presentar entre els dies 1 i 5 de cada mes.

Clàusula 9 COORDINACIÓ TÈCNICA DEL SERVEI

L'adjudicatari/a designarà un coordinador/a tècnic/a del servei amb l'objectiu de revisar les demandes, realitzar la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que es puguin donar. Serà necessari que tingui titulació universitària de l'àmbit social.

L'adjudicatari/a haurà de garantir i facilitar la informació necessària als serveis socials de l'Ajuntament, mitjançant els informes de seguiment de cada cas. S'estableixen reunions de coordinació per el seguiment dels casos cada mes.



En aquells casos que hagin tingut canvis que alteren la gestió i impliquen modificar el pla de treball, s'informarà de forma immediata.

L'adjudicatari/a garantirà que la informació en referència al cas arribi a l'equip d'atenció directa, i viceversa.

Les tasques de coordinació tècnica, en representació de l'empresa adjudicatària, són, les següents:

1. Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
2. Fer 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, així com les incidències o noves necessitats detectades.
3. Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols.
4. Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en un domicili a través de comunicacions internes de seguiment.
5. L'empresa contractista haurà de lliurar, a petició de Serveis Socials, un informe de seguiment amb els indicadors del Pla de Treball tals com els objectius proposats, els objectius aconseguits i les propostes de millora.
6. Mantenir comunicacions internes de seguiment dels casos de forma periòdica i en casos urgents i/o extraordinaris i per petició dels tècnics de Serveis Socials, intensificant les comunicacions amb un seguiment més exhaustiu.
7. Fer la visita a domicili de presentació de la persona que realitzarà el servei, i donar la informació pertinent a la persona usuària en relació amb l'empresa i els mitjans de contacte.

Clàusula 10. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària ha de portar a terme la prestació objecte d'aquest contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

10.1 Obligacions en relació amb l'organització tècnica:

1. Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat tècnica i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla d'atenció social, individual, familiar o convivencial establert. Així mateix, ha d'informar-los de les tasques a desenvolupar i altres qüestions que s'hagin acordat prèviament amb el referent del cas.
3. Informar a la persona de referència de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.
4. Quan durant la realització dels servei es donin incidències dels treballadors que presten el servei, l'empresa adjudicatària, ha de garantir la continuïtat del servei, prèvia comunicació a serveis socials, a la família o persona a qui es presti el servei. Si els casos són dins de famílies on la tasca fonamental és l'educativa caldrà negociar la substitució o no, segons sigui pertinent dins del pla d'atenció social individual, familiar o convivencial dels serveis socials bàsics.
5. Quan durant la realització dels servei es donin incidències que afectin les persones usuàries del SAD (ex: problemes de salut, accidents domèstics i en general qualsevol altra que posi en perill la integritat física de la persona) l'empresa adjudicatària garantirà que el personal adscrit al servei ha de seguir un protocol d'actuació, i:
 - Comunicar-ho immediatament a l'empresa adjudicatària de la qual depèn, per tal que l'empresa l'indiqui altres actuacions a realitzar i posteriorment ho comuniqui al professional de referència dels



serveis socials bàsics.

– Romandre en el domicili fins que la seva presència no sigui necessària.

En el cas que es valori que la vida de la persona està en perill s'avisarà primer als serveis pertinents per resoldre la situació (d'urgència, mèdics, etc.).

6. Serà un criteri de prioritització per a l'empresa adjudicatària en les comunicacions amb l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro i en concret amb els Serveis Socials, les situacions de casos amb indicis de risc social i possible maltractament.

7. Comunicar a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro la incorporació d'alumnes de centres de formació professional de treball familiar com acompanyants dels/ de les treballadors/es que realitzin la prestació dels serveis. En cap cas aquests alumnes prestaran aquest servei. Aquesta incorporació es podrà dur a terme sempre que l'Ajuntament hi estigui d'acord.

8. Comunicar a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro les persones que, en el seu nom, realitzaran la coordinació tècnica i administrativa del servei.

9. Garantir la correcta execució del treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries i d'altres.

10. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en aquest plec i en el plec de clàusules administratives particulars.

11. L'empresa reservarà, si s'escau, dins de l'horari laboral dels treballadors i treballadores familiars o altres professionals domiciliaris, el temps necessari per realitzar les coordinacions amb els responsables del seguiment de cada cas.

12. Facilitar a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro la informació que es sol·liciti en relació amb aquest contracte.

13. Complir la legislació laboral vigent en les relacions contractuals entre l'adjudicatari i el seu personal adscrit a la prestació del servei objecte de contracte.

14. Complir amb el funcionament dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament.

15. Complir la normativa vigent sobre la protecció de dades de caràcter personal.

16. Garantir un servei efectiu als usuaris de duració de 60 minuts (incloent-hi el temps dels desplaçaments sempre que no superi 9 minuts)

17. Complir els horaris i puntualitat pactats als serveis, avisant de qualsevol incidència que superi els 15 minuts.

18. Mantenir constant el personal assignat a cada cas i de no ser possible, informar, amb un temps mínim 7 dies, a la referent del SAD de l'Ajuntament.

19. Realitzar de forma immediata el canvi de personal d'atenció a domicili, a petició de la referent del SAD de l'Ajuntament, si es detecten deficiències en la prestació del servei.

20. Realitzar el control de presència del personal d'atenció directa en temps real en els serveis prestats i de gestió de la prestació del servei.

21. Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació amb les persones beneficiàries i el propi Ajuntament.

22. Serà responsable dels danys i perjudicis que el seu personal adscrit al servei pugui patir i/o dels que aquests puguin ocasionar als usuaris o a tercers.

23. Garantir que el personal adscrit al servei compleixi les mesures de Seguretat i Higiene i Salut laboral establertes a la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional segons la legislació específica d'actuacions professionals al àmbit privat.

24. Assumir la resta d'obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables.



10.2 Obligacions essencials a més de les que es deriven de la normativa d'aplicació:

A. Generals

Són obligacions essencials de l'empresa contractista per a l'execució del contracte les següents:

- L'acompliment de la prestació principal del contracte.
- L'acompliment de les condicions ètiques i normes de conducta incloses al PCAP.
- Prestar el servei amb continuïtat segons el plec de prescripcions tècniques del Servei d'Atenció a Domicili. (SAD)
- Compromís d'adscripció de mitjans
- Criteris d'adjudicació de les ofertes.
- El contractista quedarà vinculat per l'oferta que hagi presentat, el compliment de la qual en tots els seus termes, tindrà el caràcter d'obligació essencial del contracte i el seu compliment si té caràcter de molt greu, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

La violació d'alguna d'aquestes obligacions serà considerada infracció MOLT GREU i podrà comportar la resolució del contracte.

- L'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro està facultat per demanar a l'empresa contractista en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a l'objecte de comprovar la plena legalitat de l'empresa en l'ordre fiscal, laboral, administratiu, etc. Requeriment que s'haurà d'atendre en el termini que en cada moment s'assenyali per l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro. L'incompliment de l'obligació de lliurar la documentació requerida, que es configura com a essencial, constituirà causa de resolució del contracte, d'acord amb allò que disposa la LCSP
- Acomplir amb el Conveni col·lectiu del sector de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya. (Actualment V Conveni col·lectiu o VI Conveni en el moment de la seva aprovació, prevista per al 2025).
- A més de les detallades al Títol III (Relació amb el contractista) del PPT.

L'incompliment d'aquestes obligacions que es configuren com a essencials, constituirà causa de resolució del contracte.

B. Laborals

a) El contractista donarà compliment a tot el que disposen i obliguen les lleis en matèria LABORAL, havent d'estar al corrent en el pagament de les quotes de les Assegurances Socials, Accidents, Mutualitats i altres de caràcter laboral. Recaurà únicament sobre el contractista quantes responsabilitats es derivin de l'incompliment de tals obligacions. El responsable del contracte podrà requerir al contractista, o consultar d'ofici, perquè aporti documentació acreditativa del compliment de les obligacions d'índole laboral, als quals deurà, inexcusablement, donar compliment, i especialment les empreses adjudicatàries i, en el seu cas, totes les empreses de la cadena de subcontractació estaran obligades a aplicar el conveni col·lectiu sectorial que legalment correspongui i especialment el pagament puntual del salari als treballadors adscrits a l'execució del contracte tot en consonància al previst a la Clàusula 19.1 a i b del PCAP.

b) Les Obligacions i regles especials respecte del personal laboral de l'empresa contractista previstes a la Clàusula 19.7 del PCAP

c) Adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials als quals s'ha compromès



conforme el determinat a la seva declaració en la qual es detallen i en tot cas suficients per a l'execució del contracte.

d) V Conveni col·lectiu del sector de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya per als anys 2019 a 2022, codi del conveni 79001525011999 – DOGC núm 8264, de 5 de novembre de 2020. VI Conveni en el moment que estigui vigent, ja que està previst que s'aprovi durant l'exercici 2025.

C. Protecció de dades

a) Les recollides a la Memòria i al PCAP..

b) L'obligació de l'adjudicatari de presentar **abans de la formalització del contracte** d'una declaració en la que es posi de manifest on estaran ubicats els servidors i des de on es prestaran els serveis associats als mateixos (Annex 5 del PCAP).

c) L'obligació de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració anterior.

d) L'obligació dels licitadors d'indicar **en la seva oferta**, si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos, el nombre o el perfil empresarial, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als que es vulgui encomanar la seva execució.

Control de les condicions essencials d'execució i conseqüències del seu incompliment:

El seu incompliment determinarà, en aplicació del principi de proporcionalitat, que l'òrgan de contractació pugui optar per continuar amb l'execució del contracte, amb la imposició d'una penalitat per infracció molt greu, tot de conformitat al PCAP.

La violació d'alguna d'aquestes obligacions serà considerada infracció MOLT GREU i podrà comportar la resolució del contracte.

L'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro està facultat per demanar a l'empresa contractista en qualsevol moment, tota la documentació que consideri necessària a l'objecte de comprovar la plena legalitat de l'empresa en l'ordre fiscal, laboral, administratiu, etc. Requeriment que s'haurà d'atendre en el termini que en cada moment s'assenyali per l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro. L'incompliment de l'obligació de lliurar la documentació requerida, que es configura com a essencial, constituirà causa de resolució del contracte, d'acord amb allò que disposa la LCSP.

Clàusula 11. MEMÒRIA I ENQUESTA DE SATISFACCIÓ

Anualment l'adjudicatària haurà de presentar, abans del 30 de gener de l'any següent, una **memòria** corresponent de la gestió del servei de tots els serveis realitzats.

Aquest document haurà de mantenir l'estructura dels indicadors de seguiment i avaluació del servei proposats per serveis socials. Així mateix, el document anual es confeccionarà amb dades d'acord amb els criteris quantitatius pel que fa a:

- Perfil de les persones ateses, nombre persones ateses i hores d'atenció.
- Nombre de serveis iniciats, temps d'inici de servei, nombre d'usuaris que han causat baixa i motiu, nombre de queixes, respostes i temps de resposta. Visites periòdiques de seguiment, seguiment telefònic periòdic, visites presentació serveis, visites urgents i no programades
- Hores de formació dels professionals durant el període, així com contingut, assistència i avaluació de la formació rebuda. Hores de coordinació del servei, nombre de professionals amb data del contracte de treball i hores d'atenció.



- Informe de seguiment i una avaluació quantitativa / valorativa dels usuaris (enquestes de satisfacció o altres sistemes).

Aquesta informació serà lliurada per correu electrònic a la coordinadora de serveis socials i es proposarà revisió conjunta del contingut segons el criteri professional.

Igualment de manera anual, l'adjudicatària haurà de presentar, abans del 30 de gener de l'any següent, el resultat de l'**enquesta de satisfacció** realitzada a les persones usuàries del servei. El model de l'enquesta serà consensuat amb els serveis socials municipals i els resultats seran comunicats a l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro.

Clàusula 12. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

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

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.

L'adjudicatari/a 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.

Clàusula 13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ

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

El traspàs es configurarà a través del llistat de les dades tècniques, horaris i Pla de Treball de cada usuari/àries; especificant els indicadors establerts d'assoliment d'objectius.

A més, les dades de caràcter personal hauran de ser tornades a l'Ajuntament, igual que qualsevol suport o document en que hi figuri alguna dada.

TÍTOL IV. PERSONAL

Clàusula 14. PERSONAL

1. Per dur a terme el servei objecte d'aquest contracte, el contractista ha d'aportar el personal necessari d'acord amb els perfils professionals requerits.

2. En quant a l'adscripció, subrogació del personal, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb l'establert al Capítol 13 Adscripció-subrogació del personal, article 44 del Conveni Col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

S'adjunta com a annex 14 en el PCAP la relació de personal a subrogar, segons informació facilitada per l'actual adjudicatari del servei.



L'esmentat personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari, per la qual cosa tindrà els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral i de Seguretat Social, de Prevenció de Riscos Laborals i de Secret Professional referides al propi personal al seu càrrec, així com complir totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva, especialment les condicions salarials bàsiques establertes en el conveni col·lectiu de treball per al sector.

3. A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària vindrà 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, en el cas dels serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que presten els serveis d'atenció a la persona i de neteja de la llar haurà de comunicar-se prèviament a l'EBASP corresponent, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral dels/les treballadors/res s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en aquest contracte.

4. 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 canvis i substitucions del personal, puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.

5. L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries 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'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible als tècnics municipals i a l'usuari/ària 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.

6. Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts.

L'adjudicatari haurà de vetllar per garantir la formació de l'equip que presti el servei i perquè disposi de les següents habilitats:

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els còdex deontològics propis de l'àmbit professional
- Capacitat d'expressió oral i escrita
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials
- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar
- Aptitud i coneixements per treballar amb equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa
- Capacitat de negociar
- Capacitat de fer propostes
- Actituds positives i proactives



7. L'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro es reserva el dret de revisar, en qualsevol moment, la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials. El contractista presentarà, semestralment, els documents de RLC i RNT de la Seguretat Social i sempre que sigui requerit per l'Ajuntament.

8. Les retribucions salarials del personal adscrit a la prestació del servei han de ser, com a mínim, durant tota la durada del contracte, les que marqui el vigent conveni col·lectiu del treball dels treballadors d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya.

Clàusula 15. TITULACIONS EXIGIDES

La figura de coordinador/a tècnic/a del servei haurà de estar en possessió de titulació universitària preferiblement de l'àmbit social. (segons conveni – Annex 2)

La figura de coordinador/a administratiu/va del servei haurà de estar en possessió d'un cicle formatiu de grau mitjà o superior.

Les titulacions adequades a la realització de les actuacions de caràcter personal i des de suport a les persones cuidadores no professionals són de treballadors/es familiars, auxiliars de geriatria, tècnic especialista en atenció sociosanitària, auxiliar d'ajuda a domicili i aquelles que esmenti el Conveni col·lectiu de treball dels treballadors i treballadores d'atenció domiciliària i familiar de Catalunya.

Les titulacions per als professionals d'actuacions de caràcter domèstic hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent. No és necessària una titulació específica reglada però caldrà tenir coneixements del reglament en les actuacions en els domicilis (tals com el secret professional, la normativa en les actuacions domiciliàries i d'altres necessàries per a professionals que exerceixen la seva professió en l'àmbit privatiu).

Clàusula 16. MATERIAL

1. L'adjudicatari haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui el seu càrrec per a l'atenció directa a la persona usuària, durant les hores en que es presti el servei, amb una bata o brusa i pantaló apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta identificativa.

2. També proporcionarà el material que resulti del pla de prevenció de riscos laborals de l'empresa, tals com guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient d'acord amb les característiques del cas i les tasques a desenvolupar al domicili.

Clàusula 17. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En cas de vaga legal, l'adjudicatari/a ha de garantir els serveis mínims i mantenir informat als serveis socials municipals sobre les incidències i desenvolupament del servei.

Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de la Generalitat de Catalunya. Tanmateix, independentment d'aquesta publicació, l'adjudicatari/a haurà de garantir els serveis mínims del servei.

Els serveis mínims hauran d'atendre les situacions urgents, necessàries i inajornables. La proposta dels casos identificats serà comunicada amb una setmana d'antelació, per ser consensuada amb l'Ajuntament i obtenir el seu vist i plau.

L'adjudicatari/a haurà d'informar directament a les persones usuàries dels serveis que es vegin afectats per la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari/a haurà de presentar un informe, en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, on s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar.



Clàusula 18. SEGURETAT I SALUT LABORAL

Serà obligació de l'adjudicatari/a el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà obligació de l'adjudicatari/a, la vigilància en el compliment de les mesures que per a prevenció en aquesta matèria s'adoptin.

L'adjudicatari/a prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenint-se en aquesta matèria a la legislació vigent.

En tot cas, la realització de les tasques incloses a l'objecte del contracte hauran d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Reial decret 171/2004, del 30 de Gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, del 8 de Novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com qualsevol desplegament normatiu posterior d'aquesta.

Prèviament a l'inici del servei l'adjudicatari/a, informará al seu equip, adscrit del contracte, de les mesures de seguretat preventives.

TÍTOL V. FACTURACIÓ

Clàusula 19. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La unitat de mesura del SAD, a efectes d'assignació i posterior base de facturació mensual serà l'hora (60 minuts), llevat dels casos excepcionals que necessitin serveis de 30 minuts.

El preu hora inclou totes les despeses de desplaçament, formació, coordinació, supervisió i qualsevol altre cost que es derivi d'aquesta prestació.

L'adjudicatari/a elaborarà i entregará a l'Ajuntament la relació detallada de les hores efectuades mensuals, especificant hores realitzades per cada persona usuària, els que corresponen a dependència i social, tipologia de servei (atenció personal o de la llar), amb el detall dels dies i hores de servei realitzades i el corresponent quilometratge a l'Àrea de serveis socials (únicament els domicilis que estiguin a una distància de 5 quilometres des de la ubicació de l'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro). La relació s'haurà de presentar entre els dies 1 i 5 de cada mes.

Si el servei no s'ha realitzat per una causa atribuïble a l'entitat, aquesta no el relacionarà en la factura mensual.

L'Ajuntament de Santa Cristina d'Aro realitzarà el pagament dels serveis prestats prèvia presentació de la corresponent factura mensual que serà presentada al Registre electrònic de factures, com a màxim el dia 7 del mes següent i prèvia comprovació de la cap de l'Àrea de serveis socials o la persona delegada per realitzar aquesta funció.

Els requisits de facturació s'adaptaran als canvis que al llarg de la vigència del contracte estableixin les disposicions de caràcter general aplicables.

L'empresa adjudicatària en cap cas podrà demanar a la persona beneficiària ni a la seva família l'avançament de l'import econòmic que correspon abonar a l'Ajuntament.



ANNEX I. RÈGIM ECONÒMIC DEL CONTRACTE

1. PREU DEL CONTRACTE. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El preu d'aquest contracte es formula en termes de preus unitaris referits als diferents tipus de servei, i s'ha calculat d'acord amb les estimacions de les prestacions a realitzar durant l'execució del contracte, i segons l'estudi de costos que consten a l'informe memòria.

1. El Pressupost Base de licitació.

1.1 El sistema de determinació del pressupost base de licitació del contracte s'ha realitzat en termes de preus unitaris, tenint en compte els preus de mercat dels serveis a realitzar d'acord amb el que disposa l'article 102.4 de la LCSP.

El pressupost base de licitació, pels 2 anys de durada inicial, és de 310.693,76 €, dels quals 298.744,00 € constitueixen la base imposable i 11.949,76 € constitueixen la quota de l'impost sobre el valor afegit (IVA) la tipus impositiu del 4%, tret que el licitador gaudeixi de l'exempció prevista a l'article 20.8 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, que regula l'impost del valor afegit. En aquest cas, ho haurà d'especificar en la seva oferta i presentar declaració expressa de trobar-se en aquesta situació, atès que l'aplicació d'un tipus d'iva o altra ve imposat per la normativa tributària que resulti d'aplicació (bé per les característiques de l'empresa o bé pel producte o servei a realitzar) i no depèn de la voluntat dels licitadors.

1.2. El desglossament de costos anuals de l'esmentat contracte és el següent:

| PRESSUPOST BASE LICITACIÓ | |
|---|-----------|
| Costos directes* | Import |
| 1.1-Pressupost Execució Servei | 98.320,81 |
| 1.2.- Seguretat Social (34%) | 33.429,08 |
| 1.3.- Desplaçaments (5%) | 4.916,04 |
| 1.4.- Sist. Control, vestuari i material de protecció (4%) | 3.932,83 |
| 1.5.- Substitucions, absentisme (5%) | 4.916,04 |
| | |
| Costos indirectes | Import |
| 2.- Costos indirectes (4%) Assegurances, gestió administrativa... | 3.932,83 |
| 3.- Benefici industrial (6%) | 5.899,25 |

| | |
|--|-------------------------------------|
| TOTAL DE COSTOS (directes + indirectes) | 155.346,88 € (IVA NO INCLÒS) |
|--|-------------------------------------|

(*) Els imports que consten en cada una de les partides, son orientatius, i poden variar en funció de les peculiaritats de cada empresa

El pressupost de les despeses de personal està calculat segons les taules salarials del V Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya per als anys 2019 a 2022, codi del conveni 79001525011999 – DOGC núm 8264, de 5 de novembre de 2020, tenint en compte els augments



salaries previstos.

Els augments salarials són estimats, atès que s'està negociant el VI Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, que inclourà els increments concrets.

1.3. Justificació pressupost base de licitació

Quadre de finançament del contracte per anualitats:

| Servei | Estimació dels Serveis (hores-quilometres) | Import preu unitari màxim IVA exclòs | Tipus impositiu IVA | Import IVA | Total import preu unitari màxim IVA inclòs | Import total pressupost de licitació |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------|------------|--|---|
| Servei d'atenció a les persones | 417 hores (desembre 2025) | 21,00 € | 4 % | 0,84 € | 21,84 € | 8.757,00 € (sense IVA) 9.107,28 € (IVA inclòs) |
| | 5.0000 hores (2026) | 21,00 € | 4 % | 0,84 € | 21,84 € | 105.000,00 € (sense IVA) 109.200,00 € (IVA inclòs) |
| | 4.583 hores (gener a novembre 2027) | 21,00 € | 4 % | 0,84 € | 21,84 € | 96.243,00 € (sense IVA) 100.092,72 € (IVA inclòs) |
| | TOTAL (2 anys durada inicial) | | | | | 210.000,00 € (sense IVA) 218.400,00 € (IVA inclòs) |
| Servei de neteja i ordre a la llar | 208 hores (desembre 2025) | 17,00 € | 4% | 0,68 € | 17,68 € | 3.536,00 € (sense IVA) 3.677,44 € (IVA inclòs) |
| | 2.500 hores (2026) | 17,00 € | 4% | 0,68 € | 17,68 € | 42.500,00 € (sense IVA) 44.200,00 € (IVA inclòs) |
| | 2.292 hores (gener a novembre 2027) | 17,00 € | 4% | 0,68 € | 17,68 € | 38.964,00 € (sense IVA) 40.522,56 € (IVA inclòs) |
| | TOTAL (2 anys durada inicial) | | | | | 85.000,00 € (sense IVA) 88.400,00 € (IVA inclòs) |
| Quilometres | 600 quilometres (desembre 2025) | 0,26 € | 4% | 0,01 € | 0,27 € | 156,00 € (sense IVA) 162,24 € (IVA inclòs) |
| | 7.200 quilometres (2026) | 0,26 € | 4% | 0,01 € | 0,27 € | 1.872,00 € (sense IVA) 1.946,88 € (IVA inclòs) |
| | 6.600 quilometres (gener a novembre 2027) | 0,26 € | 4% | 0,01 € | 0,27 € | 1.716,00 € (sense IVA) 1.784,64 € (IVA inclòs) |
| | TOTAL (2 anys durada inicial) | | | | | 3.744,00 € (sense IVA) 3.893,76 € (IVA inclòs) |
| TOTAL (2 anys durada inicial) | | | | | | 298.744,00 € (sense IVA) 310.693,76 € (IVA inclòs) |

La quantitat total d'aquest contracte no es defineix amb exactitud, sinó que té caràcter estimatiu, perquè el número d'hores de serveis a prestar estarà subordinat a les necessitats de l'Ajuntament, i podrà experimentar un decrement o increment en funció d'aquestes, així l'Ajuntament no estarà obligat a esgotar la despesa màxima prevista per l'execució del contracte i, conseqüentment, el contractista únicament facturarà els serveis efectivament prestats.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir-ne la seva oferta el pressupost de licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

No s'acceptarà cap oferta que superi aquest import, ni conjuntament ni unitàriament.



El preu establert contempla el temps o costos derivats del transport, coordinació, formació, supervisió, etc., així com, els drets laborals dels treballadors, com vacances, permisos, temps de descans durant la jornada, etc.

També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels mitjans materials, tècnics o humans necessaris per prestar adequadament el servei, incloent les despeses generals o d'estructura i el benefici industrial.

El pressupost comprèn la totalitat del contracte. El preu consignat és indiscutible, no admetent-se cap prova d'insuficiència i porta implícits tots aquells conceptes previstos a l'art. 100 LCSP i concordants.

1.4. D'acord amb el que disposa l'article 100 de la LCSP es desglossa el pressupost base de licitació del contracte:

| TOTAL CONTRACTE PBL | | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------|----------------------|------------------|
| PRESSUPOST 2025 | SAD | SALL | Quilometratge | TOTAL |
| HORES PREVISTES MES DESEMBRE | 417,00 | 208,00 | 600,00 | |
| COST 2025 | 8.757,00 | 3.536,00 | 156,00 | 12.449,00 |
| IVA 4% | 350,28 | 141,44 | 6,24 | 497,96 |
| TOTAL COST 2025 | 9.107,28 | 3.677,44 | 162,24 | 12.946,96 |

| PRESSUPOST 2026 | SAD | SALL | | TOTAL |
|-------------------------|------------|-------------|----------|-------------------|
| HORES PREVISTES | 5.000,00 | 2.500,00 | 7.200,00 | |
| COST ANUAL | 105.000,00 | 42.500,00 | 1.872,00 | 149.372,00 |
| IVA 4% | 4.200,00 | 1.700,00 | 74,88 | 5.974,88 |
| TOTAL COST ANUAL | 109.200,00 | 44.200,00 | 1.946,88 | 155.346,88 |

| PRESSUPOST 2027 | SAD | SALL | TOTAL | TOTAL |
|--|------------|-------------|--------------|-------------------|
| HORES PREVISTES FINS 30/11/2027 | 4.583,00 | 2.292,00 | 6.600,00 | |
| COST 2027 | 96.243,00 | 38.964,00 | 1.716,00 | 136.923,00 |
| IVA 4% | 3.849,72 | 1.558,56 | 68,64 | 5.476,92 |
| TOTAL COST 2027 | 100.092,72 | 40.522,56 | 1.784,64 | 142.399,92 |

| | | | | |
|-------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|
| TOTAL CONTRACTE 2 ANYS | 218.400,00 | 88.400,00 | 3.893,76 | 310.693,76 |
|-------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|-------------------|

L'estimació dels serveis (hores i quilometres) anuals és la següent:

| <i>Tipus de servei</i> | <i>Hores-quilometres/any</i> |
|------------------------------------|------------------------------|
| Servei d'atenció a les persones | 5.000 h |
| Servei de neteja i ordre a la llar | 2.500 h |
| Quilometres | 7.200 km |

2. **El valor estimat del contracte** es fixa en la quantitat de **657.236,80 € IVA exclòs**. Aquest valor estimat és el resultat de multiplicar les 4 anualitats màximes previstes, incloses les possible dues pròrrogues i el (20%), de les possibles modificacions. D'acord amb el següent resum:

| ANY | VE Prestació | VE eventuals pròrrogues | VE eventuals modificacions (20%) | TOTAL |
|------------------------------|-------------------|-------------------------------|--|-------------------|
| | | | (art.204 LCSP) | |
| Desembre 2025 | 12.449,00 | 0,00 | 2.489,80 | 14.938,80 |
| Gener a desembre 2026 | 149.372,00 | 0,00 | 29.874,40 | 179.246,40 |
| Gener a novembre 2027 | 136.923,00 | 0,00 | 27.384,60 | 164.307,60 |
| Desembre 2027 | 0,00 | 12.449,00 | 0,00 | 12.449,00 |
| Gener a novembre 2028 | 0,00 | 136.923,00 | 0,00 | 136.923,00 |
| Desembre 2028 | 0,00 | 12.449,00 | 0,00 | 12.449,00 |
| Gener a novembre 2029 | 0,00 | 136.923,00 | 0,00 | 136.923,00 |
| TOTAL | 298.744,00 | 298.744,00 | 59.748,80 | 657.236,80 |

S'ha calculat el valor estimat del contracte d'acord amb els criteris establerts a l'article 101 de la LCSP, i tenint en compte els serveis especificats en el present Plec de prescripcions tècniques (PPT).

Així mateix, en el cas que, dins de la vigència del contracte, les necessitats reals fossin menors o superiors a les estimades inicialment, haurà de tramitar-se la corresponent modificació. A tal efecte, es preveu expressament la possibilitat que pugui modificar-se el contracte com a conseqüència de tal circumstància, com a màxim en un 20% del preu del contracte, en els termes previstos en l'article 204 de la LCSP. La citada modificació haurà de tramitar-se abans que s'esgoti el pressupost màxim inicialment aprovat, reservant-se a tal fi el crèdit necessari per cobrir l'import màxim de les noves necessitats.



ANNEX 2. FUNCIONS I TITULACIONS PER AL PERSONAL SEGONS CONVENI COL·LECTIU

(Extracte de Annex I Gups professionals del V Conveni col·lectiu del sector de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya per als anys 2019 a 2022)

Tot el personal afectat per aquest Conveni s'haurà d'enquadrar en alguna dels grups professionals que a continuació es descriuen.

Grup I. Àrea de coordinació

El personal emmarcat en aquest grup professional realitza –amb autonomia, responsabilitat i iniciativa- la coordinació, la planificació, el suport administratiu, l'avaluació i el control dels serveis prestats als usuaris i de l'equip de treball involucrat. S'inclouen dins del grup I els llocs de treball següents:

Coordinador/ora tècnic/ica

a. Definició

Realitza la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/àries i realitza el recolzament tècnic als treballadors/ores familiars. Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

b. Titulació

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

c.- Funcions

- Realitzar coordinacions tant grupals com individuals amb les treballadores/ors familiars i auxiliars de geriatria en domicili.
- Realitzar coordinacions tant grupals com individuals amb les auxiliars de neteja.
- Realitzar coordinacions amb les treballadores socials dels centres de Serveis Socials. Segons la problemàtica del servei també participaran els professionals d'atenció a domicili.
- Realitzar coordinacions amb la directora o director dels centres de Serveis Socials inclosos els temes de caire administratiu.
- Relacionar-se amb la família de l'usuari i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- Realitzar reunions amb la direcció de l'empresa.
- Realitzar visites domiciliàries per a presentar als usuaris la treballadora familiar o auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris.
- Emplenar i revisar el pacte de servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la seva avaluació.
- Detectar i comunicar a la direcció de l'empresa les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- Resolució d'incidències tècniques
- Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/ora que farà



el servei.

- Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/ora tècnic/ica, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències.
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei i realitzar informes socials dels casos i altres documents relacionats.
- Portar a terme les procediments tècnics realitzats per l'empresa.

Coordinador/ora de gestió

a. Definició

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

b. Titulació

Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció socio sanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili)

c.- Funcions

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores.
- Realitzar les trucades telefòniques als centres de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...).
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- Comunicar a la direcció de l'empresa totes les incidències produïdes.
- Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/ores tècnics/iques, treballadors/ores familiars, auxiliars de geriatría en domicili, auxiliars de neteja.
- Realitzar la facturació i els albarans.
- Realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatría en domicili i dels i les auxiliars de neteja

Grup II. Àrea d'atenció a la persona

El personal emmarcat en aquest grup professional realitza –amb responsabilitat i iniciativa, sota la supervisió de la coordinació- la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn. S'inclouen dins del grup II els llocs de treball següents :

Treballador/ora familiar – tècnic/ia especialista d'atenció socio sanitària -auxiliar d'ajuda a domicili

a. Definició

Són professionals polivalents del camp social que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

La intervenció pot estar dirigida a qualsevol grup d'edat i a diverses problemàtiques. Àmbit d'actuació

El servei està dirigit a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

b. Titulació

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran d'estar en possessió de la titulació de Treballador/a familiar reconeguts per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mitjà definit com Tècnic/a en atenció soci sanitària, o el d'Auxiliar d'ajuda a domicili definit.

c. Funcions

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, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació 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.
- Compra, preparació d'aliments, ajuda en l'administració econòmica de la casa.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

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

Les activitats es dirigiran a treballar i potenciar relacions familiars i socials positives per a aconseguir una bona integració o reintegració social.

Preventiva: consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'una deterioració personal progressiu o de possibles internaments. Les activitats que concreten aquesta funció són:

- Observació per a 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 al problema.

Cap d'aquestes funcions es realitza d'una manera individualitzada, sinó que totes estan interrelacionades.

Auxiliar de geriatría en domicili

a. Definició

El/la auxiliar de geriatría és un/a professional del camp social que realitza la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.



Àmbit d'actuació: la intervenció està dirigida a persones majors, amb diverses problemàtiques.

b. Titulació

Les persones que realitzin l'atenció a domicili únicament i exclusiva dirigida a persones majors, haurien d'estar en possessió de la titulació d'Auxiliar de Geriatria reconegut per la Generalitat de Catalunya.

c. Funcions

Assistencial: és la realització d'aquelles activitats 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, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i de la medicació.
- Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: ordre i manteniment de la neteja de la llar.
- Compra, preparació d'aliments, ajuda en l'administració econòmica de la casa.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

Educativa i preventiva: motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, excursions, etc.), estimulació de les capacitats de la persona per ralentir el seu deteriorament i potenciar la seva autonomia personal, escoltar a la persona de manera activa per a detectar possibles problemes no detectats.

Les retribucions, jornades i horaris laborals seran els mateixos que els fixats en el present Conveni per a les treballadores familiars.

Grup III

Àrea de serveis generals

El personal emmarcat en aquest grup professional realitza –sota instruccions específiques dels professionals que treballen en cada cas- serveis generals necessaris per a la prestació del servei d'atenció domiciliària l'usuari.

S'inclou dins del grup III el lloc de treball següent :

Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili

a. Definició

És el la/professional encarregat/ada de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

Àmbit d'actuació: el domicili de les persones, independentment que intervinguin altres professionals.

b. Titulació

Certificat escolar o equivalent.

c.- Funcions

Exclusivament la neteja del domicili de l'usuari. Aquest personal no realitzarà activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament.



Jornada: la mateixa que per a les treballadores familiars i auxiliars de geriatria en domicili especificada en el present Conveni.

1. Mitjans personals:

| Titulació, acreditació acadèmica o professional | Nombre | Equip mínim |
|---|---------------|--|
| Diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social | 1 | Coordinador/a tècnic/a |
| Cicle formatiu de Grau mitjà o superior. | 1 | Coordinador/a de gestió o Administratiu/va |
| Treballador/a familiar reconeguts per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mitjà definit com Tècnic/a en atenció socio sanitària, el d'Auxiliar d'ajuda a domicili i el d'Auxiliar de Geriatria reconeguts per la Generalitat de Catalunya. | El necessari | Personal servei SAD El necessari per dur a terme el servei (incloent personal Subrogat) |
| Certificat escolar o equivalent. No és necessària titulació específica reglada però si els coneixements necessaris per dur a terme la tasca. | El necessari | Personal servei SALL El necessari per dur a terme el servei (incloent personal Subrogat) |

2. Mitjans Materials: els necessaris per executar el contracte.