



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE CALAFELL (EXPEDIENT 2025/9819)

El present plec regula les prescripcions de caràcter tècnic exigibles en la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària (a partir d'ara, SAD) de l'Ajuntament de Calafell.

I. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec de prescripcions tècniques particulars té per objecte la contractació de la prestació del SAD adreçat a persones del municipi de Calafell, a proposta dels Serveis Socials Bàsics municipals, previ estudi i valoració del seu cas i elaboració de la corresponent proposta tècnica.

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

La Llei 12/2017, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC núm. 4990, de 18/10/2007) 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.

El Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, fa constar el SAD com a prestació garantida.

Com a servei amb consideració de prestació garantida, és imprescindible la contractació de la prestació del SAD, donat que l'Ajuntament de Calafell no disposa dels mitjans materials ni dels recursos humans necessaris per a la seva prestació de manera directa.

L'empresa o entitat que resulti adjudicatària del contracte restarà obligada a executar les tasques objecte de contractació d'acord amb allò que s'estableix en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP) i en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), així com amb els criteris, procediments i millores que hagi presentat l'adjudicatària en la seva oferta, donant compliment en tot moment al marc legal i normatiu d'aplicació.

Es deixa constància explícita que la contractació de les prestacions que es detallen al present plec no comporten en cap cas i de cap manera la cessió de la titularitat del servei, la qual correspondrà sempre i en tot moment a l'Ajuntament de Calafell.

II. DEFINICIÓ DEL SAD

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025



L'atenció domiciliària s'articula a partir d'un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions destinades a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social, o amb manca d'autonomia personal. Així, el SAD es constitueix com una prestació de servei de caràcter municipal que integra una sèrie d'actuacions que es desenvolupen de forma majoritària en el domicili o context social immediat de la persona beneficiària.

Aquest servei es destina a proporcionar les referides atencions personals, l'ajuda en les tasques de la llar i el suport social a aquelles persones o famílies del municipi de Calafell que presentin problemàtiques relacionades amb la manca d'autonomia personal o dificultats de desenvolupament o d'integració social.

L'article 23 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (a partir d'ara, LAPAD), defineix el SAD de la següent manera:

"El servei d'ajuda a domicili el constitueix 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 empreses o entitats, acreditades per a aquesta funció, i poden ser els següents:

- a) Serveis relacionats amb l'atenció personal en la realització de les activitats de la vida diària.*
- b) Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar: neteja, rentat, cuina o altres. Aquests serveis només es poden prestar conjuntament amb els assenyalats en l'apartat anterior.*

Excepcionalment i de manera justificada, els serveis assenyalats en els apartats anteriors es poden prestar separatament, quan així es disposi en el programa individual d'atenció. L'Administració competent ha de motivar aquesta excepció en la resolució de concessió de la prestació".

D'altra banda, la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, defineix els Serveis Socials Bàsics com "el primer nivell del Sistema Públic de Serveis Socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiars i socials", establint que aquests "inclouen els equips bàsics, els serveis d'ajuda a domicili i de teleassistència i els serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents".

Finalment, el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials, defineix el SAD com el "conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personal, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal".

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025



El SAD, tot i que es pot complementar amb altres recursos i modalitats d'atenció, com ara els serveis de tecnologies de suport i cures (teleassistència) o els serveis d'altres xarxes assistencials, inclou les següents prestacions:

- Servei d'atenció a la llar
- Suport i atenció a les persones

El **servei d'atenció a la llar** és un servei que es desenvolupa en el domicili de la persona beneficiària per part d'un/a professional, l'Auxiliar de Neteja (AN), que atén les necessitats de neteja de la llar amb la finalitat de:

- Facilitar la neteja del domicili, considerant les accions que impliquen un cert esforç per la persona.
- Afavorir l'ordre i el manteniment de les condicions de la llar, entenent que el manteniment ordinari és desenvolupat per la persona, si el seu estat de salut li ho permet.

El **servei de suport i atenció a les persones** és un servei d'ajuda a les famílies o persones realitzat principalment en el seu domicili per un/a professional especialitzat/ada, Treballador/a Familiar (TF), que atén les necessitats bàsiques i/o relacionals de les persones amb actuacions orientades a:

- Donar suport material, en els casos que sigui necessari, desenvolupant aquelles tasques que tinguin per objectiu la millora de les persones o famílies en el seu benestar i/o evitin un internament, sense que això representi un risc per a elles (suport higiene personal, alimentació, etc.).
- Facilitar atenció personal als membres de la família o grup que ho necessitin.
- Ajudar a millorar la relació amb la família, la xarxa informal i altres grups de convivència amb la comunitat.
- Afavorir els canvis d'actitud i de comportament i facilitar que els usuaris i les usuàries descobreixin les pròpies possibilitats i prenguin decisions sobre la seva vida, així com els coneixements necessaris per millorar la qualitat de vida, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir o col·laborar en l'eliminació de situacions de risc social en l'àmbit de la infància i adolescència.

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025



La prestació d'aquest conjunt de serveis es realitza mitjançant personal especialitzat i degudament qualificat de l'adjudicatària, sota la supervisió de l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS), de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) de l'Ajuntament de Calafell, al qual li correspon l'anàlisi previ de la situació i l'establiment del pla de treball corresponent, així com exercir les funcions de control, planificació i supervisió dels casos amb prescripció de SAD.

En funció del perfil i situació de la persona usuària, el servei abasta dues modalitats diferenciades:

- SAD DEPENDÈNCIA:** suport de caràcter assistencial per a persones en situació de dependència. Les persones usuàries han de tenir reconeguda la seva situació de dependència amb grau III, II o I, segons la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD) i realitzat el Programa Individual d'Atenció (PIA).
- SAD SOCIAL:** suport a persones o famílies que, per diferents motius, es troben en situació de risc o vulnerabilitat social, les quals en el moment de la sol·licitud i valoració no tenen reconegut un grau de dependència de la LAPAD.

III. OBJECTIUS DEL SAD

Entre els objectius del SAD de l'Ajuntament de Calafell, com a prestació de serveis que formen part del Sistema Públic de Serveis Socials, donada la seva competència municipal, destaquen els següents:

- Oferir suport a les persones en situació de dependència en la realització de les Activitats Bàsiques de la Vida Diària (ABVD), per tal de compensar la seva pèrdua d'autonomia, donant suport també en les Activitats Instrumentals de la Vida Diària (AIVD), per a facilitar el manteniment del seu entorn en condicions adequades.
- Prestar atencions personals, socials i domèstiques que possibilitin a les persones beneficiàries romandre en la seva llar, mentre sigui possible, contribuint a millorar el seu benestar i permeten la millor qualitat de vida i autonomia possibles.
- Evitar o endarrerir l'internament de les persones beneficiàries en recursos residencials que, a conseqüència de mancances de caràcter físic, psíquic i/o social, no puguin continuar vivint en el seu domicili sense un ajut o suport, sense el qual es podrien trobar en situació de risc.
- Potenciar l'autonomia de les persones beneficiàries mitjançant la seva participació en el desenvolupament de les tasques necessàries, fomentant l'adquisició o desenvolupament de llurs competències.



- Prevenir situacions de crisi i el deteriorament o disminució de la qualitat de vida de les persones beneficiàries del servei.
- Evitar o revertir el deteriorament de les condicions de vida de les persones beneficiàries que, per circumstàncies diverses, es puguin trobar limitades en relació amb la seva autonomia personal.
- Recolzar i donar suport a famílies que tenen a càrrec persones en situació de dependència, així com detectar possibles situacions de sobrecàrrega de les persones cuidadores.
- Detectar situacions de necessitats susceptibles d'activació d'altres serveis, recursos o intervencions professionals.
- Afavorir canvis actitudinals i comportamentals que permetin a les persones beneficiàries del servei descobrir les seves pròpies capacitats i competències.
- Col·laborar en la prevenció i abordatge de situacions de risc en l'àmbit de la infància i adolescència.
- Prevenir i tractar situacions de crisi provocades per situacions de sobrecarrega en aquelles persones i/o famílies en les que la problemàtica que pateixen supera les seves capacitats de resposta.

IV. CARACTERÍSTIQUES DEL SAD

El SAD s'assignarà a proposta de l'EBAS, integrat a l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell, d'acord a les necessitats particulars de cada persona o família beneficiària, i podrà consistir en l'execució d'accions de caràcter personal, domèstic i/o educatiu.

El personal assignat a la prestació del SAD no podrà executar en cap cas tasques de caràcter sanitari, per a les quals sigui necessària una titulació oficial en matèria de salut, com seria el cas de la realització de cures de ferides o úlceres, administrar medicació injectable, etc.

No es concediran SAD únicament per a tasques de neteja de la llar, tret de casos o situacions excepcionals i valorats i motivats degudament per part de l'EBAS.

En relació amb l'atenció de famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració, l'EBAS podrà valorar i fer proposta d'assignació d'un SAD per a dur a terme una intervenció intensiva, amb caràcter preventiu, educatiu i integrador, la qual formarà part del corresponent pla de treball o d'intervenció, en el qual hi podran estar implicats altres serveis, com ara el SEAIA, el SIS, el CSM o el CSMIJ.

V. FUNCIONS I TASQUES DEL SAD

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

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





El personal d'atenció directa a domicili que executi els serveis haurà de disposar dels perfils requerits per l'Ajuntament de Calafell i disposar de l'habilitació professional corresponent per al desenvolupament de les tasques associades a les dues tipologies bàsiques de servei:

1. Treballador/a Familiar (TF): servei de suport i atenció a les persones.
2. Auxiliar de Neteja o auxiliar de la llar (AN): servei de neteja i de suport a la llar.

Al present apartat es descriuen les funcions i tasques d'aquestes dues tipologies de prestació del SAD, considerant que es tracta de funcions interrelacionades entre si, que no es plantegen de manera aïllada o independent.

V.I. Funcions i tasques del servei de suport i atenció a les persones - TF

A nivell **assistencial**, les tasques habituals a realitzar són:

- Higiene personal bàsica (cara, mans, dents, cabell) i/o completa (rentat i eixugat de cos i cap).
- Hidratació corporal.
- Afaitat.
- Tallat i llimat d'ungles de mans i peus (sempre que no requereixin tractament especialitzat, com podologia).
- Supervisió de la higiene i cura personal, en funció de la capacitat de la persona usuària.
- Vetllat per la salubritat i bona imatge de la persona.
- Ajut per accedir al bany o a la dutxa.
- Ajut per a vestir-se i calçar-se.
- Realització de mobilitzacions en l'àmbit de la llar: ajut per aixecar-se i ficar-se al llit, per a desplaçar-se pel domicili, per a seure's o aixecar-se, etc.
- Realització de canvis posturals i mobilitzacions en situacions de persones enllitades o quan l'estat de salut o discapacitat de la persona ho requereixi.
- Utilització de les ajudes tècniques necessàries per a l'adequada execució del servei, com ara cadires de rodes o grues.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació: be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació: <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

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





- Preparació o suport en l'organització dels àpats, vetllant per una alimentació saludable i adequada a la situació de la persona.
- En funció de la situació de la persona, donar de menjar o donar suport a l'hora de menjar.
- Suport en la recollida d'aliments preparats per part de serveis externs i en el subministrament al domicili de la persona quan sigui necessari.
- Controlar o supervisar l'administració dels fàrmacs, d'acord amb el pla de medicació prescrit facultativament.
- Suport en l'administració de fàrmacs, en cas que la persona no estigui capacitada per a fer-ho autònomament i sempre que es tracti de tractaments prescrits facultativament i que no requereixin ser subministrats per personal sanitari especialitzat.
- Suport en el canvi de la bossa de colostomia i/o d'urostomia.
- Canvi d'apòsits de nafres cutànies.
- Control de l'assistència i suport a la persona beneficiària per a les visites i proves mèdiques programades.
- Acompanyament a visites i proves mèdiques programades en cas de necessitat i absència de familiars responsables.
- Suport a la persona cuidadora en l'atenció i cura de la persona dependent, discapacitada o menor.
- Realització d'acompanyaments en sortides del domicili, per tal d'evitar situacions d'aïllament social, de fomentar interaccions socials i d'activar físicament a la persona.
- Acompanyament o suport en la realització de gestions o compres, quan sigui preceptiu en funció de la situació de la persona beneficiària.

En tant que el SAD també ha d'incloure **accions de caràcter preventiu**, relacionades amb l'observació, detecció i comunicació de situacions o condicions rellevants que esdevinguin al domicili, també es plantegen en aquest sentit tasques o actuacions com les següents:

- Detecció i comunicació de possibles situacions de deteriorament de l'estat de salut físic i psíquic de les persones beneficiàries.
- Identificació de situacions de risc d'índole diversa.
- Detecció i comunicació de situacions d'aïllament social i solitud no desitjada.

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025



- Identificació de possibles canvis en la situació personal o familiar que puguin requerir modificacions del pla de treball establert.
- Detecció de situacions potencialment negligents o compatibles amb situacions de maltractament o abandonament, així com l'obligada comunicació de la situació detectada a la persona responsable del servei, per tal de poder aplicar les mesures adients en cada cas.

Finalment, es destaquen altres tasques i funcions de caràcter **socioeducatiu**:

- Suport en la gestió d'una adequada economia familiar.
- Foment i facilitació de les relacions familiars i amb l'entorn i de la mobilització física.
- Motivació i facilitació en la participació d'activitats diverses que puguin estimular les capacitats de la persona i retardar la seva dependència.
- Informar i orientar sobre l'accés i utilització de serveis públics diversos, com els serveis municipals, especialment els Serveis Socials, el teleassistència, suport en l'alimentació, etc.
- Suport i/o aprenentatge en la utilització adequada d'electrodomèstics i dispositius electrònics, com ara rentadores, forns, dispositius electrònics, telèfons mòbils, etc.
- Facilitar instruccions i donar suport en tècniques per a millorar l'execució de les transferències i mobilitzacions i de l'ús de les eines adequades.
- Proposar possibles millores en l'habitatge orientades a l'increment de la qualitat de vida de la persona.
- Suport i acompanyament en relació amb els rols parentals i de les tasques relacionades amb la cura, criança i atenció d'infants i adolescents, d'acord amb el que s'estableixi en el pla de treball corresponent.

V.II. Funcions i tasques del servei de neteja i suport a la llar - AN

Integrat en l'àmbit de l'atenció domiciliària, el servei de neteja i suport a la llar s'orienta al manteniment en condicions adequades d'ordre, neteja i higiene tant la llar com les pertinences d'ús quotidià de la persona beneficiària, a efectes de garantir un suficient grau de salubritat, essent la/el professional que desenvolupa aquestes intervencions l'auxiliar de neteja d'ajuda a domicili.

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025

	Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
	Codi Segur de Validació	be9851318cad474db423afa83e5abcc8001	
	Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



L'assignació del servei d'atenció a la llar ha d'estar establerta al Pla de treball amb la persona o unitat familiar de convivència corresponents i no pot ser prestada de forma exclusiva, sinó que sempre ha d'anar acompanyat de la prestació de serveis d'atenció a la persona.

Al domicili de la persona o família beneficiària s'haurà de disposar dels productes i estris necessaris per a l'adequada realització d'aquest servei d'atenció a la llar. En cas que no se'n disposi, l'auxiliar de neteja de la llar podrà procedir a la compra dels productes que siguin estrictament necessaris en l'horari del servei assignat, anant a càrrec de la persona o família beneficiària del servei el cost dels mateixos.

Entre les tasques habituals de l'auxiliar de neteja o de la llar (AN) trobem les següents:

- Ajuda en el manteniment quotidià de l'ordre, neteja i higiene de llar de la persona beneficiària del servei, especialment d'habitacions, cuines i banys.
- Rentar la roba (dintre de la llar), estendre-la la roba, plegar-la i desar-la, endreçant els armaris, si escau.
- Planxar roba, si escau.
- Realitzar compres de productes bàsics.
- Fer petits arranjaments de roba (com cosir botons o arreglar descosits).
- Altres tasques de caràcter similar, degudament definides al Pla de treball corresponent.

V.III. Funcions i tasques excloses del SAD:

- El SAD inclou una sèrie de funcions i tasques susceptibles de ser realitzades, en funció del Pla de treball i dels objectius establerts per a cada cas, essent la persona beneficiària la que ha de rebre el servei o percebre l'execució de les tasques encomanades. En cap cas, les funcions o tasques del SAD es poden fer extensives a terceres persones.
- Resten excloses les pràctiques relacionades amb la cura de persones o amb la neteja de la llar que impliquin la utilització de mitjans, instruments o productes que puguin suposar un risc per al treballador o treballadora que presta el servei, d'acord amb el marc normatiu en matèria de Prevenció de riscos laborals i amb el Conveni laboral vigent. En cas d'actuacions de xoc en habitatges en condicions d'elevada insalubritat, que requereixin intervencions especials de neteja i higienització, aquestes hauran de ser executades per personal especialitzat i dotat dels mitjans i suport necessaris per a garantir l'adequada realització dels treballs i la seguretat i salut del personal i de les persones beneficiàries.



- Així mateix, l'atenció a la persona no inclourà en cap cas pràctiques per a les quals es requereixi una capacitat en matèria sanitària, com ara la realització de determinades cures o l'administració de fàrmacs injectables.

VI. PERSONAL ADSCRIT AL SAD

L'empresa o entitat adjudicatària designarà el personal idoni i adequat per a l'execució de la tipologia de tasques que cada cas pugui requerir. En cas de necessitat de realitzar noves contractacions, haurà de presentar en tots els casos a l'Ajuntament de Calafell l'acreditació documental que procedeixi per a fer constar que les noves persones treballadores disposen de la qualificació adequada per a l'execució de les tasques que hagin de desenvolupar.

Les tasques concretes a realitzar es determinaran per a cada cas, a partir de la situació i les necessitats de la persona o família beneficiària, en base als objectius plantejats per part del tècnic o tècnica de l'EBAS referent del cas en el corresponent pla de treball.

L'empresa o entitat adjudicatària del SAD haurà de garantir els mecanismes necessaris per aconseguir la màxima estabilitat del personal que presta els serveis, així com per assegurar la continuïtat de la prestació del SAD i minimitzar els efectes que els canvis i/o substitucions de personal puguin comportar per a les persones beneficiàries, en cas que aquests siguin inevitables.

Tot el personal que presti aquests serveis haurà de disposar de les titulacions adequades per a la realització de les tasques assignades, segons s'estableix en els requeriments del personal d'atenció als SAD de la Generalitat de Catalunya, així com la seva adequació en els períodes i terminis establerts.

De la mateixa manera, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir que les treballadores i treballadors adscrites/ts al SAD disposin d'un perfil professional que reuneixi unes característiques personals i una capacitat mínima que incloguin:

- Capacitat de relació.
- Discreció.
- Capacitat física adequada per al desenvolupament de les tasques de la llar i d'atenció a les persones.
- Capacitat adequada d'expressió oral i escrita.
- Aptitud per a col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi de la situació de la persona o família a nivell funcional, econòmic i social.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Disposar de la formació adequada per al desenvolupament de les tasques assignades, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i el posicionament adequat enfront cada cas.
- Actitud de respecte, confidencialitat i manteniment del secret professional.

L'adjudicatari es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances, permisos, baixes mèdiques i altres eventualitats, donat que aquestes situacions no eximeixen del compliment de la prestació dels SAD's. En cas de substitució, l'empresa facilitarà al personal substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del Pla de treball establert i el manteniment de la qualitat en la prestació del servei. Els canvis, bé sigui per suplència o per necessitats del servei, no eximeixen de la realització de totes les tasques i prestacions encomanades pels Serveis Socials i programades per l'adjudicatari.

Les substitucions hauran de fer-se efectives en un termini de 24 hores, considerant els dies laborables, evitant la distorsió derivada de canvis constants de professionals.

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge professional, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, de manera que es garanteixi la prestació del servei amb qualitat i eficiència.

L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat del seu personal per a realitzar les diferents tasques previstes al SAD, considerant les diferents tipologies de persones usuàries i problemàtiques existents. Així mateix, haurà de vetllar per tal que els/les professionals adscrits/es a cada nucli del municipi disposin d'un coneixement suficient de l'entorn i dels seus recursos i serveis, de manera que puguin desenvolupar de manera satisfactòria les funcions assignades.

En els casos que el personal de l'empresa adjudicatària hagi d'estar en possessió de les claus del domicili de les persones ateses pel SAD, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'autorització per escrit per part de la persona beneficiària o de la seva representant legal, essent en aquests casos responsabilitat de les dues parts. En aquests supòsits, serà preceptiu que l'adjudicatari informi per escrit a l'ABSS de Calafell dels domicilis dels quals disposa d'un joc de claus.

Els perfils del personal adscrit al SAD es classifiquen en dos grups: **personal d'atenció directa** i **personal d'atenció indirecta**.

VI.I. Personal d'atenció directa

El personal d'atenció directa adscrit al SAD és el que presta directament els serveis al domicili de la persona o família beneficiària, en relació als serveis d'atenció a les persones i de neteja de la llar, amb els dos perfils següents:



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





a) Treballador/a Familiar (TF), que desenvolupa les tasques vinculades al Servei de suport i atenció a les persones:

- Recolzament en la higiene i cura personal de la persona usuària. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa o llit, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal com ajudar a vestir, afaitar, aplicar cremes, etc.
- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- Control de la medicació, seguint la pauta de prescripció mèdica facultativa.
- Formar i educar en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, en la cura personal i l'atenció a la infància, a les persones grans, a les persones en situació de dependència, a les persones amb problemàtiques de salut mental, etc.
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de l'usuari/ària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- D'altres tasques identificades dins del pla de treball dels serveis socials bàsics.

b) Auxiliar de Neteja / d'ajuda a domicili (AN), que realitza les tasques relacionades amb la neteja de la llar:

- Ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge. La neteja de la llar és l'activitat destinada a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià. L'auxiliar de neteja a domicili serà l'encarregat/da de realitzar la neteja a domicili de la persona usuària, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Realitzar les compres de productes bàsics.
- D'altres tasques identificades dins del pla de treball de caràcter similar (per exemple llençar les escombraries).

VI.II. Personal d'atenció indirecta

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
Codi Segur de Validació	be9851318cad474db423afa83e5abcc8001	
Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

Per tal de fer possible i optimitzar les tasques del personal d'atenció directa és necessari disposar d'un equip que s'encarregui de la direcció, la coordinació i el suport organitzatiu i del control i supervisió del conjunt de serveis i de professionals, la qual cosa requereix d'una adequada estructura que inclogui els tres perfils següents i les corresponents assignacions de tasques:

a) Coordinació tècnica, des de la que es porta a terme la coordinació i planificació dels serveis i es facilita recolzament tècnic al personal d'atenció directa. El coordinador/a tècnic/a és la persona referent social dels casos per part de l'adjudicatària i es considera adscrit/a al SAD, atesa la seva centralitat. L'adscripció implica que l'empresa adjudicatària ha de garantir, en tot moment i durant tota la vigència del contracte, la presència efectiva de la persona titular d'aquest lloc de treball, assumint-ne les conseqüències administratives i jurídiques que estableix el PCAP en cas de no fer-ho. Implica una vinculació especial i reforçada al compliment de les finalitats del contracte. Les persones que desenvolupin la coordinació tècnica han de disposar de titulació universitària de grau o diplomatura en l'àmbit social (com educació social, treball social, psicologia o pedagogia). Entre les seves funcions destaquen les següents:

- Fer la presentació inicial del/de la professional que realitzarà el servei al domicili de la persona usuària, així com les característiques del servei que presta.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de servei per a cada persona usuària.
- Adequar el perfil professional del personal d'atenció directa al servei sol·licitat i els objectius establerts.
- Realitzar reunions de seguiment amb la periodicitat establerta, o quan sigui necessari per la situació del cas.
- Realitzar els informes de seguiment amb la periodicitat i condicions establertes.
- Avaluar l'evolució dels casos i emetre l'informe corresponent.
- Mantenir reunions de coordinació amb els professionals de serveis socials amb la periodicitat i les condicions establertes.
- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Comunicar qualsevol alteració del servei, segons les indicacions o protocols establerts.
- Garantir i justificar les corresponents actuacions de suport tècnic als professionals que desenvolupen l'atenció directa (periodicitat de les coordinacions tècniques internes dels





professionals de l'adjudicatari, les accions de suport, on en realitzen, temes que s'aborden, quina informació i registres de seguiment s'han documentat, etc.).

- Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats: altes, modificacions i baixes produïdes del servei, tant en els sistemes de control com en els informes mensuals que es sol·liciten.
- Garantir i justificar l'execució dels plans formatius previstos, adreçats al reciclatge i a la formació contínua de professionals que presten els serveis als usuaris i a les usuàries.

b) Coordinació de gestió, des de la qual es desenvolupen les funcions i tasques de suport administratiu del SAD i de planificació de serveis i de professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una adequada coordinació dels equips de treball, avaluant i controlant la qualitat del servei prestat. La formació mínima exigida és de batxillerat, formació professional o cicle formatiu de grau mitjà (tècnic/a especialista en atenció sociosanitària, treballador/a familiar, auxiliar d'ajuda a domicili) i entre les seves funcions destaquen les següents:

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant de persones usuàries com de treballadores.
- Realitzar les trucades telefòniques als Serveis Socials, persones usuàries, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals.
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als 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.
- Participar en coordinacions grupals conjuntes amb la coordinació tècnica i el personal d'atenció directa.
- Gestionar la facturació i els albarans.
- Dur a terme el control d'hores del personal d'atenció directa.

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- c) **Coordinació de nivell directiu**, que implica la designació per part de l'entitat o empresa adjudicatària d'una persona que la representi, la qual haurà de respondre davant el personal directiu de l'Ajuntament de Calafell. Aquesta persona serà la responsable de coordinar l'equip tècnic i de gestió, així com de gestionar l'empresa o entitat per tal que es doni compliment als estàndards de qualitat i les condicions establertes mitjançant el present plec.

VI.III. Formació continuada del personal adscrit al SAD

Per a tot el personal adscrit al SAD, l'entitat o empresa adjudicatària haurà de disposar d'un pla de formació continuada. Aquest pla haurà de concretar i preveure els cursos, tallers, seminaris, monogràfics, etc. que es pretenen dur a terme; la temàtica i la tipologia de la formació programada; i un calendari d'aplicació on es planifiquin les hores de formació que l'adjudicatària es compromet a complir segons el mínim establert, més el paquet d'hores de formació ofertat per l'empresa o entitat, segons criteris d'adjudicació (ítem 2.2 dels criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor).

La formació es realitzarà mitjançant entitats de formació homologades en l'àmbit social i/o sanitari, preferentment dependents d'organismes públics. L'activitat formativa que pugui realitzar internament l'adjudicatària haurà de tenir relació directa amb el SAD (com ara primers auxilis, tècniques d'acompanyament, resolució de conflictes, atenció de persones grans, discapacitat, dependència, habilitats de neteja, etc.); i haurà de ser impartida per personal degudament qualificat (titulació en l'àmbit social i experiència mínima de 3 anys en l'àmbit corresponent).

Anualment, l'empresa o entitat adjudicatària certificarà i acreditarà mitjançant presentació del programa formatiu (continguts, hores lectives i formadors/es), facturació i comprovants d'assistència del personal de cada servei, fins al mínim d'hores lectives a les que s'hagi compromès contractualment per la suma d'hores de formació addicionals ofertes a través del procés de licitació del contracte.

VII. ORGANITZACIÓ I COORDINACIÓ DEL SERVEI

VII.I. Horari del servei

Els horaris de prestació del SAD s'adaptaran a la situació, problemàtiques i necessitats de les persones beneficiàries del servei.

L'horari habitual de servei serà de dilluns a divendres, excepte festius, entre les 7:30 i les 20:30 hores, excepte els dies 24 i 31 de desembre, en que l'horari serà d'entre les 7:30 i les 15 hores. Durant aquesta franja horària, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar la cobertura de la demanda i de garantir la realització íntegra, en el domicili de la persona usuària, de les hores assignades de servei.

05/09/2025

Signatura 1 de 1
TSSC2

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





En casos excepcionals, a proposta degudament motivada de la persona tècnica referent de l'expedient dels SBAS i amb validació per part de la persona responsable de l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell, també es podrà prestar servei en dies festius i en horari nocturn. En aquests casos, cada hora de servei realitzada equivaldrà a 1 hora i 30 minuts d'hores en horari de servei habitual, a efectes comptables i de facturació. Aquests horaris extraordinaris seran els dissabtes, diumenges i festius, de 7:30 a 15 hores; o bé de dilluns a divendres entre les 20:30 i les 7:30 hores.

Des de l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell es procurarà, sempre que sigui possible, assignar l'horari del SAD dins la jornada laboral ordinària de les i els professionals. Els serveis de neteja de la llar es prestaran en horari habitual, tret de situacions molt excepcionals i de màxima urgència.

Durant els períodes vocacionals, de permís laboral o d'incapacitat temporal, l'adjudicatària cobrirà la placa vacant.

VII.II. Unitat temporal de mesura dels serveis

A efectes d'assignació i de facturació, la unitat temporal de mesura del SAD, tant pel que fa a l'atenció a les persones com a la neteja de la llar, serà de 60 minuts de prestació efectiva del servei, en tant que en la determinació dels preus unitaris per hora de SAD TF i AN ja s'ha considerat el temps de desplaçaments, absentismes, formació, PRL, descansos, coordinacions, etc.

VII.III. Procediment de sol·licitud – alta del servei

La tècnica o tècnic referent social de l'expedient del SBAS de l'Ajuntament de Calafell, previ estudi i valoració del cas, proposa l'alta del servei i el Pla de treball, amb la intensitat, horaris, objectius i tasques oportunes. Un cop resolt per decret l'expedient d'alta del servei, des de l'ABSS es trameta a l'adjudicatària la resolució de l'alta del servei i, per part de la/el referent social, la documentació amb la informació necessària per a l'inici i el correcte desenvolupament de la prestació, segons els criteris i formats acordats a nivell tècnic/directiu entre les parts.

Així, és responsabilitat de la persona referent social del cas a l'ABSS;

- La valoració i prescripció del servei, plantejant els criteris i objectius generals, la definició inicial de tasques a executar, la modalitat d'atenció i la tipologia de seguiment.
- La comunicació per escrit a l'adjudicatària de la sol·licitud d'alta al servei, incloent-hi les dades identificatives de la persona usuària, la informació rellevant sobre ella i el seu entorn i els objectius, la proposta inicial de tasques i voluntats de la persona usuària.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Un cop rebuda la sol·licitud d'alta, de partida, l'adjudicatària ha d'acceptar íntegrament les condicions de prestació del SAD que el SBAS i la persona usuària hagin convingut al Pla de treball i ha de donar d'alta al seu aplicatiu informàtic el cas, tot i que a partir de la valoració posterior de la situació, la coordinació tècnica pot proposar modificacions sobre els plantejaments inicials.

La coordinadora o coordinador tècnic de l'adjudicatària realitzarà la visita de valoració inicial al domicili, a la qual podrà participar també la referent social de l'EBAS si ho considera necessari.

De la mateixa manera, la presentació del personal d'atenció directa (TF i, en el seu cas AN) al domicili de la persona usuària a l'inici del servei serà realitzada per part de la coordinació tècnica de l'empresa adjudicatària, també amb la presència de la/el referent social de l'EBAS si ho considera oportú.

VIII. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

L'adjudicatària assumirà la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com la relacionada amb els danys que el seu personal pugui patir o ocasionar en el domicili de les persones usuàries i en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, garantint la defensa jurídica del seu personal davant reclamacions de tercers derivades de la prestació del servei.

Per la seva part, l'Ajuntament ostenta el dret a que el servei es presti de conformitat al present plec, així com d'utilitzar les facultats d'interpretació, modificació i resolució previstes en la legislació vigent. Així mateix, aquesta Corporació es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatària de les obligacions en matèria fiscal, laboral i social.

VIII.1. *Correspon a l'Ajuntament de Calafell:*

- Informar a les persones usuàries dels Serveis Socials, així com a la ciutadania que ho sol·liciti, sobre els serveis i els drets d'accés previstos per al SAD.
- Aplicar els procediments establerts per a la valoració inicial dels expedients, per a l'avaluació i seguiment dels casos atesos, per a l'assignació dels serveis i per a garantir la seva adequada prestació.
- Realitzar les entrevistes i les visites domiciliàries necessàries i recollir la informació i la documentació establerta, per tal d'identificar les problemàtiques i necessitats i poder realitzar el diagnòstic, la formulació d'objectius i la determinació de la modalitat, horari i calendari del servei.





- Realitzar el càlcul de la proporció de finançament a càrrec de l'Ajuntament de Calafell i, en cas de resultat que impliqui copagament, de la de la persona o família beneficiària.
- Assignar la persona del SBAS referent de l'expedient, la qual elaborarà el Pla de treball corresponent, tramitarà la sol·licitud del SAD i coordinarà la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que esdevinguin a partir de l'interès públic.
- Seguiment i revisió continuada del compliment de les prestacions dels serveis per a cada persona o família usuària, avaluant periòdicament els serveis. A tal efecte, podrà inspeccionar en qualsevol moment les actuacions i tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Dictar les ordres i les instruccions per a l'adequat compliment del contracte i per a garantir una adequada qualitat en la prestació, així com per a imposar les correccions pertinents.
- Participar en les reunions de seguiment i supervisió amb la coordinació tècnica de l'empresa adjudicatària, per tal de garantir la qualitat del servei i la correcta execució del Pla de treball.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual per a la prestació del servei.
- Trametre a l'adjudicatària la proposta tècnica de derivació dels casos que cal iniciar o modificar, per tal que es pugui iniciar o modificar el servei.
- Comunicar a l'adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, a la qual pugui tenir accés l'Ajuntament, i que pugi ser objecte de criteris o mesures preventives, especialment en relació amb malalties infeccioses o contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació amb els circuits de treball i els criteris i processos d'intervenció que puguin afectar la prestació del SAD.
- Qualsevol altra tasca o competència que se li atribueixi legal o normativament.
- Fiscalitzar la gestió de l'adjudicatària mitjançant la inspecció dels serveis.
- Fer efectiu el pagament corresponent als serveis efectivament prestats, d'acord amb les condicions establertes contractualment.
- Facilitar la relació del personal del servei subrogable.

VIII.II. Obligacions de l'adjudicatària:



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





a) Obligacions en relació amb el servei:

- Disposar d'una adequada organització a nivell tècnic, econòmic i de personal per al desenvolupament de la prestació del SAD en condicions òptimes de qualitat i eficàcia.
- Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que, per a l'objecte del contracte, se li facilitin per part de l'Ajuntament de Calafell, en relació amb les persones usuàries i les que puguin figurar als expedients, segons el marc legal vigent en matèria de protecció de dades personals. Tant l'adjudicatària com el seu personal hauran de mantenir inexcusablement el secret professional.
- A efectes de garantir la seguretat de les persones i famílies, l'adjudicatària es compromet a acceptar les instruccions que dicti l'Ajuntament, en relació amb la identificació i control del personal designat per part de l'adjudicatària per a la prestació del servei.
- Acceptar en la seva totalitat les condicions (hores assignades i objectius plantejats) de la prestació dels serveis que l'Ajuntament i la persona o família usuària hagin convingut i es recullin al Pla de treball.
- Assistir a la presentació inicial del servei al domicili de la persona o família usuària, per tal de conèixer la persona o persones que han de rebre els serveis i garantir la viabilitat de les tasques encomanades.
- Garantir l'inici de la prestació del SAD en els següents terminis, a partir de la recepció de la demanda per part de l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell:

Casos urgents: màxim 24 hores

Casos prioritaris: màxim 48 hores

Casos ordinaris: màxim 5 dies

- L'adjudicatària no podrà suspendre o resoldre el contracte ni deixar de prestar el servei amb cap persona o família usuària sense autorització prèvia i per escrit per part de l'Ajuntament de Calafell.
- En cas d'absència de la o el professional que té assignat un servei (per baixa mèdica, causar baixa de l'empresa o altres situacions), el termini màxim per a fer efectiva la seva substitució serà de 24 hores.
- En cas de convocatòria de vaga, l'adjudicatària es compromet a adoptar les mesures necessàries per tal de garantir en tot moment la correcta prestació dels serveis mínims establerts.

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025



- Les hores corresponents de prestació de serveis que no s'hagin fet efectives no podran ser facturades per part de l'adjudicatària, tret del cas de serveis on el/la professional ja s'hagi desplaçat al domicili i la persona usuària es trobi absent o d'altres circumstàncies excepcionals, prèviament pactades amb l'Ajuntament.
- Garantir els mecanismes adients per tal de poder fer efectiva la coordinació entre el seu personal i el de l'Ajuntament de Calafell.
- Disposar de les ajudes tècniques necessàries per a l'adequada prestació del servei amb persones amb gran dependència, minimitzant l'esforç i l'impacte en la salut del personal d'atenció a la persona assignat.
- Disposar d'un sistema adequat de control de presència i permanència en l'horari establert del seu personal en els domicilis als que tinguin serveis assignats.
- L'adjudicatària està obligada a garantir la prestació de manera gratuïta dels serveis complementaris mínims establerts en aquest Plec, així com aquells altres que pugui oferir com a millores o serveis complementaris sense cost addicional per a l'Ajuntament, associats als corresponents criteris d'adjudicació.

b) Obligacions en relació amb el personal propi:

- Garantir en tot moment el compliment del marc legal d'aplicació en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals, en relació amb tot el seu personal laboral, així com l'aplicació i compliment del Conveni sectorial vigent que li sigui d'aplicació.
- Disposar i aportar el personal necessari per a l'adequada execució del contracte, respectant les consideracions tècniques establertes mitjançant el present plec i amb plena responsabilitat per a l'execució dels serveis de manera satisfactòria.
- Tot el personal de l'adjudicatària dependrà d'aquesta a tots els efectes, sense que entre les persones treballadores i l'Ajuntament de Calafell es generi cap vincle de caràcter laboral, sent en tot cas l'empresa o entitat l'única responsable davant del personal adscrit als serveis.
- Subrogar el personal de l'empresa o entitat sortint que estigui adscrit al SAD de l'Ajuntament de Calafell. Aquest personal s'integrarà de ple dret a la nova adjudicatària, la qual haurà de respectar les condicions de lloc de treball i antiguitat que disposaven en l'anterior empresa, tot d'acord amb el que s'estableixi al Conveni col·lectiu vigent d'aplicació, sobre la subrogació del personal en les empreses de SAD.
- Realitzar la selecció del personal adscrit als SAD de Calafell i garantir que aquest reuneix els requisits formatius i competencials establerts a la normativa vigent i al present plec,

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025

	Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web		
	Codi Segur de Validació	be9851318cad474db423afa83e5abcc8001	
	Url de validació	http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp	
	Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



fent constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, així com la corresponent acreditació professional.

- En un termini de 30 dies, a comptar des de l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament les persones que executaran els serveis, fent constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social i aportant la seva corresponent acreditació professional.
- Disposar d'una política adequada de promoció professional del seu personal i aplicar-la durant la vigència del contracte, així com d'un programa de mesures socials, de fidelització i promoció per tal de vincular el personal i garantir la màxima estabilitat possible, per tal de donar continuïtat al personal que presta els serveis i millorar l'eficàcia en l'atenció a les persones i a la llar.
- Documentar les mesures descrites al punt anterior, relatives a la promoció professional, i presentar per escrit el document on es recullin aquestes mesures a l'Ajuntament de Calafell en el termini màxim de 6 mesos, a comptar des de l'inici de l'execució del contracte.
- Tant l'entitat o empresa adjudicatària com el seu personal hauran de donar compliment a totes les mesures preventives i de protecció, establertes en el marc legal d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals. Especialment, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar a tot el personal els equips de protecció individual i col·lectiva necessaris, així com la informació i formació sobre els riscos als quals poden estar exposats i les seves corresponents mesures preventives i de protecció, disposant d'un registre del lliurament dels equips de protecció i d'un altre registre relatiu a la informació i formació sobre els riscos.
- L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats, donat que els períodes de vacances i els permisos als que tingui dret el seu personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen a l'adjudicatària del compliment de la prestació dels serveis contractats.
- Facilitar al personal suplent o substitut tota la informació sobre el cas que sigui necessària per a garantir l'adequada continuïtat del servei i el compliment dels objectius establerts al Pla de treball.
- Comunicar prèviament a l'Ajuntament de Calafell qualsevol substitució, suplència o modificació relativa al personal que presta els serveis a la persona i a la llar, que hauran de ser aprovades per aquesta Corporació.
- Garantir la formació continuada, la supervisió i el suport tècnic del seu personal, comunicant a l'Ajuntament de Calafell els Plans de formació, la formació continuada rebuda pel seu personal i els criteris per a la seva supervisió i suport tècnic.

05/09/2025

SSC2

Signatura 1 de 1

Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Vetllar especialment per les competències professionals del personal que presta atenció directa a les persones, així com les dels treballadors o treballadores que requereixen una major especialització o unes competències superiors, donades les necessitats que poden comportar situacions de gran discapacitat, malaltia o trastorn mental o intervencions socioeducatives amb menors en situació de risc.
- Acreditar degudament la titulació de treballador/a familiar o la titulació equivalent, per al personal adscrit a la prestació del servei a les persones, atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya, realitzant les adequacions que puguin resultant pertinents durant la durada del contracte, en funció de la normativa d'aplicació.
- Facilitar al personal adscrit a la prestació directa dels serveis la roba de treball apropiada per a l'execució dels treballs (bata o camisa i pantaló) i la corresponent targeta identificativa, amb el nom i cognoms de cada treballador/a i el logotips corporatius de l'Ajuntament, que serà facilitat per aquesta Corporació, i de l'adjudicatària.
- Promoure, en la mesura del possible, la paritat de gènere entre el seu personal, considerant que el de l'atenció domiciliària és un sector molt feminitzat.
- Fer efectiva de manera diligent, a petició de la persona responsable del SAD en cas que es consideri necessari, el canvi de treballador/a d'un servei d'ajuda a domicili.

IX. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SAD

IX.1. Seguiment del SAD

Mentre que el seguiment i control de la correcta execució del contracte i del bon funcionament de tots els serveis és competència de l'Ajuntament de Calafell, el seguiment periòdic de cada cas, dels canvis o modificacions que es puguin donar en la situació o dinàmiques familiars el realitzen els/les treballadores familiars, juntament amb la seva coordinació tècnica i de gestió. El coordinador o coordinadora tècnica podrà assumir totes les gestions derivades del cas que no impliquin una modificació substancial de la prestació ni comportin un increment de la despesa del servei, situacions aquestes darreres que implicarien autorització prèvia per part de l'Ajuntament.

A efectes de seguiment de l'execució del contracte i de la prestació dels diferents serveis assignats, l'adjudicatària presentarà amb periodicitat mensual un informe d'activitat a l'Ajuntament de Calafell, en el qual figuraran les hores de cada tipologia de servei efectivament realitzades i classificades per cas o expedient, juntament amb la facturació corresponent. En cas que l'adjudicatària disposi d'un aplicatiu que permeti a les persones referents socials de l'EBAS consultar aquesta informació sobre l'activitat associada als serveis

Signatura 1 de 1
TSSC2
05/09/2025



de manera directa, no serà necessària la presentació de l'informe d'activitat per part de l'adjudicatària.

Així mateix, l'adjudicatària presentarà trimestralment a l'Ajuntament de Calafell un informe on consti, com a mínim, la següent informació:

- Nombre total de persones o famílies ateses des del SAD i hores de prestació efectiva de servei per a cada cas, diferenciant els que tenen reconeixement oficial de la situació de dependència i els que no, així com els Serveis d'auxiliar de la llar.
- Relació d'incidències que s'han produït durant el trimestre (serveis no executats, serveis no realitzats en l'horari programat, tasques que no s'han pogut desenvolupar, motius o causes de les incidències, etc.), identificant els casos o expedient en els quals s'han produït.

L'adjudicatària haurà de posar a disposició de l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell aquesta informació sempre que li sigui requerida, en un termini màxim de 48 hores.

L'adjudicatària haurà de comunicar immediatament a l'EBAS qualsevol situació que es prevegi que pugui comportar un agreujament sobtat de la situació, una manca de resposta per part de la persona usuària, situacions d'ingrés hospitalari o en centres sociosanitaris, etc.

El coordinador o coordinadora tècnica realitzarà, com a mínim, dues visites anuals al domicili de les persones usuàries.

En cas de situacions d'urgència que requereixin una actuació ràpida o immediata, i davant la impossibilitat de contactar amb el/la referent social o amb cap responsable de l'ABSS, el coordinador o coordinadora tècnica haurà d'actuar per tal de donar una resposta ràpida a la situació, comunicant-ho en un termini màxim de 24 hores a la persona referent o a la coordinació de l'EBAS.

IX.II. Absències – baixes del SAD

Les absències de la persona usuària en el seu domicili poden donar lloc a baixes temporal o definitives del SAD, les quals poden ser detectades tant per part del personal de l'adjudicatària com del de l'ABSS.

En cas que a l'adjudicatària no li sigui possible prestar el servei programat, es produeix una situació de baixa que, de partida, es considera temporal. Aquesta situació de baixa temporal es produeix quan una persona usuària s'absenta del seu domicili de forma sobtada, situació provocada generalment pel seu ingrés en un centre hospitalari o sociosanitari o per trasllat temporal a un altre domicili.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





En cas de detecció per part del personal de l'adjudicatària de l'absència, s'ha d'informar immediatament a el/la referent social i a la coordinació de l'EBAS a través dels sistemes i procediments establerts, per tal de procedir a formalitzar la baixa. En general, el termini màxim per a realitzar aquesta comunicació és el següent dia hàbil al de la detecció de l'absència. El personal d'atenció directa informará a la coordinadora o coordinador tècnic, el qual indagarà sobre el motiu de l'absència i la comunicarà immediatament a l'EBAS.

Aquestes absències poden donar lloc a una suspensió del servei, per baixa temporal, o bé comportar la baixa definitiva del servei, extrem que es resoldrà i notificarà a la persona usuària i a l'adjudicatària mitjançant la tramitació del corresponent expedient administratiu.

IX.III. Gestió d'incidències, queixes i suggeriments

En la prestació d'un servei poden produir-se diferents tipologies d'incidències, tant relatives a la gestió del personal d'atenció directa com al pla de treball o la prestació del servei, entre d'altres.

El o la professional que detecti la incidència, independentment de la seva dependència funcional, haurà de recollir-la per escrit mitjançant el procediment establert a tal efecte i, de manera immediata, traslladar-la a la o el referent social i a la coordinació de l'EBAS, per tal de poder procedir a engegar les actuacions necessàries per a la seva resolució. Hauran de gestionar-se de la mateixa manera les queixes de les persones usuàries sobre el servei, mentre que els seus suggeriments hauran de ser estudiats oportunament per les parts, valorant si procedeix implementar alguna modificació per a l'optimització del servei i l'increment del grau de satisfacció de les persones usuàries.

IX.IV. Avaluació del servei i sistemes de garantia i control de qualitat

Per a l'avaluació del servei és fonamental conèixer el grau de satisfacció de les persones usuàries, motiu pel qual es realitzarà anualment una enquesta de satisfacció. Un cop analitzats els resultats de l'enquesta de manera conjunta, entre l'adjudicatària i l'ABSS, s'elaborarà un pla de millora contínua de la qualitat, on s'indiquin tots els aspectes objecte que calgui millorar i es proposin els criteris i mesures orientats a la seva millora.

L'empresa o entitat adjudicatària presentarà anualment (abans del 31 de gener de l'any següent) a l'ABSS de l'Ajuntament de Calafell un informe sobre la qualitat del servei, amb els indicadors de qualitat, d'acord amb el projecte tècnic que hagi presentat i que, com a mínim inclogui el resultat i anàlisi d'enquestes de satisfacció a les persones ateses i familiars.

A nivell quantitatiu, l'adjudicatària presentarà anualment (igualmente abans del 15 de gener de l'any següent) una memòria sobre tots els serveis realitzats, el qual inclourà, com a mínim, les següents dades:

- Quantitat de persones ateses per franges horàries d'atenció.



- Quantitat d'unitats familiars ateses.
- Quantitat de persones ateses per mes i hores d'atenció efectuades, diferenciant SAD Social, SAD Dependència i Servei d'auxiliar de neteja.
- Facturació total diferenciant hores d'auxiliar de la llar i de treballador/a familiar, així com la facturació corresponent a SAD Social i a SAD Dependència.

Així mateix, l'adjudicatària presentarà amb periodicitat mensual un informe d'ús dels serveis complementaris consignats a la seva oferta durant el procés de licitació (neteja de xoc, podologia, fisioteràpia, etc.), en el cas que hagi assolit puntuació en els corresponents criteris d'adjudicació del contracte.

X. VIGÈNCIA I FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

El contracte tindrà una durada de 3 anys, sent susceptible de pròrroga d'un any, fins a una durada màxima de 4 anys.

La data d'inici prevista serà el 18 de gener de 2026.

Un cop finalitzat el contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs adequat dels casos en els que estigui intervenint a la nova entitat o empresa adjudicatària en el termini dels quinze dies previs a la data d'inici de l'execució del nou contracte.



Per a descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació be9851318cad474db423afa83e5abcc8001

Url de validació <http://seu.calafell.cat/absis/idi/arx/dianxabsaweb/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

