

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEI

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Expedient: 3754/2025

ÍNDEX

Prescripció 1. Objecte del servei

Prescripció 2. Definició del servei

Prescripció 3. Característiques del servei

Prescripció 4. Organització del servei

Prescripció 5. Personal subrogat i adscrit al servei

Prescripció 6. Formació permanent i continuada del personal

Prescripció 7. Seguiment i avaluació del contracte (memòries, etc.)

Prescripció 1. Objecte del servei.

El present plec té per objecte la prestació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) a l'entorn habitual de les persones derivades des dels Serveis Socials Bàsics (SSB) del Consell Comarcal del Baix Penedès.

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 Servei d'Ajuda a Domicili com a prestació garantida.

Codi CPV segons Reglament (CE) núm. 213/2008 de la Comissió de 28 de novembre de 2007:

- 85310000-5 Serveis d'assistència social
- 98513310-8 Serveis d'ajut en tasques domèstiques



Codi CPA segons Reglament (CE) núm. 451/2008 del Parlament Europeu i del Consell

- 88-Serveis Socials sense allotjament

Prescripció 2. Definició del servei

L'atenció domiciliària és un servei que ofereix un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions dirigides 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 bé amb manca d'autonomia personal.

L'àmbit territorial en el qual s'han de prestar els serveis és la comarca del Baix Penedès, concretament en els municipis els ajuntaments dels quals han delegat aquest servei en el Consell Comarcal.

L'atenció domiciliària està adreçada a persones i/o famílies empadronades i/o residents en els municipis del punt anterior, de totes les franges d'edat, que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària o amb problemàtiques familiars de risc, i que reuneixin els requisits i condicions establerts en el reglament regulador del servei.

El servei inclou les següents prestacions:

- Neteja de la llar.
- Suport i atenció a les persones

Aquest servei es pot complementar amb altres modalitats d'atenció, com ara els serveis de tecnologies de suport i cura (teleassistència, etc.) i els serveis d'altres xarxes assistencials. En aquest cas, aquest contracte farà referència exclusivament al servei de neteja de la llar i al servei d'ajuda a domicili.

El servei de neteja de la llar és un servei realitzat en el domicili del beneficiari per un/a professional (l'auxiliar de la llar), 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 que atén les necessitats bàsiques i/o relacionals de les persones amb l'objectiu de:

- 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 ells (suport higiene personal, alimentació, etc.).



- Donar 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, estimulants l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions d'alt risc social en casos de menors

Prescripció 3. Característiques del servei

L'atenció domiciliària s'assignarà d'acord a les necessitats particulars de cada persona usuària, i consistirà en accions de caràcter personal i domèstic.

El personal que presta el servei en cap cas podrà realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessària una titulació sanitària, com és el cas de les cures de ferides o úlceres, posar injectables, etc.

No es concedirà cap servei d'atenció domiciliària únicament per neteja de la llar, a no ser que sigui un cas excepcional i valorar prèviament per tot l'equip tècnic de Serveis Socials.

Respecte l'atenció de famílies en situació de risc social, vulnerabilitat o desestructuració, l'Equip Bàsic d'Atenció Social podrà determinar que és necessari prestar un Servei d'Atenció Domiciliària per fer una intervenció intensiva, amb un caràcter preventiu, educatiu i integrador, i s'emmarcarà dins d'un pla de treball, en el que hi poden estar implicats altres serveis com l'EAIA, el CSM, CSMIJ, etc.

Prescripció 4. Organització del servei

Horaris del servei

Els horaris de prestació del servei estaran en funció de les necessitats de les persones ateses. Els horaris seran els següents:

- Jornada horari habitual: de dilluns a divendres, de 7.30h a 20.30h.
- Jornada fora horari habitual: dissabte, diumenge i festius de 7.30h a 15h, o bé de dilluns a divendres entre les 20.30h i les 7.30

L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda.

El Consell Comarcal, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària dels professionals. Els serveis d'atenció a la llar només es prestaran en horari habitual.

El desplaçament no està inclòs dins del temps de prestació del servei, i per tant l'hora de servei tindrà justament aquesta durada de prestació, 60 minuts. El temps de desplaçament entre domicilis va a càrrec de l'adjudicatari, que per coherència i



eficiència vetllarà perquè els i les professionals que presten el servei realitzin domicilis que siguin propers els uns als altres, i així evitar llargs desplaçaments.

En aquest mateix sentit, el temps de desplaçament entre municipis no es podrà deduir del temps de prestació directe assignat.

Tasques

Per tal de regular la prestació del servei s'estableix el procediment següent:

4.1. Tasques del Consell Comarcal

Correspon als Serveis Socials Bàsics

- Informar a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en el Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària.
- Realitzar les entrevistes i les visites a domicili necessàries, recollir la informació i la documentació establerta, que permetin identificar les necessitats i realitzar el diagnòstic, la fixació dels objectius i determinar la modalitat del servei, l'horari i el calendari
- Fer el càlcul de la proporció de finançament a càrrec dels Serveis Socials Bàsics i a càrrec de la persona/família
- Tramitació de la sol·licitud del SAD
- Nomenament d'un referent per a cada Servei d'Atenció Domiciliària que coordinarà la presentació del servei en el domicili de la família/persona usuària amb el/la professional que realitzarà les tasques acordades.
- Confecció i signatura del Pla de Treball del SAD en el que s'establiran les condicions del servei.
- Seguiment i revisió del compliment de les prestacions de serveis per a cada família o persona usuària i avaluació periòdica de l'atenció mitjançant protocols individualitzats.
- Participar en les reunions de seguiment i supervisió amb el/la Coordinador/a Tècnic/a de l'empresa adjudicatària, per tal de garantir la qualitat i la correcta execució del pla de treball

3.2. Tasques de l'empresa adjudicatària

- Recepció de la petició pel que fa a les tasques a desenvolupar i la proposta d'horaris d'atenció, així com aquella informació personal, familiar, de salut, etc. que sigui significativa pel desenvolupament del servei.
- Assistir a la presentació inicial de servei al domicili de la persona/família usuària, per tal de conèixer la persona o família que ha de rebre els seus serveis i garantir la viabilitat de les tasques encomanades
- Facilitar als SSB, abans de l'inici de l'activitat, la relació de personal que destinarà a la prestació del servei.
- Compliment dels objectius establerts en el pla de treball i l'adequació amb les tasques encomanades, donant resposta a les necessitats dels usuaris.
- Garantir l'inici de prestació del SAD en els següents terminis:



- Casos urgents i/o prioritari: màxim 48 hores
- Casos ordinaris: màxim 5 dies següents a partir de la recepció de la demanda
- Mantenir, prèvia i puntualment informats als responsables dels SSB de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal (vacances, suplències, etc.)
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del SAD a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant la contractació de personal format i preparat amb la qualificació exigida per a la prestació del servei, l'adequada supervisió i control de la gestió i prestació.

Prescripció 5. Personal subrogat i adscrit al servei

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

Qualificació

El personal que presti aquests serveis haurà de tenir les titulacions adequades per a la realització d'aquests, segons es determina en el requeriments del personal d'atenció als serveis d'ajuda a domicili de la Generalitat de Catalunya, així com la seva adequació en els períodes establerts.

Perfils

A. Coordinador/a tècnic

Formació: disposar d'un grau de l'àmbit social (treball social, educació social, psicologia, pedagogia)

El lloc de treball de coordinació tècnica, atesa la seva centralitat, es configura com adscrit al servei. L'adscripció implica que l'empresa adjudicatària ha de garantir, en tot moment i durant tota la durada del contracte, la presència efectiva de la persona titular d'aquest lloc de treball, assumint-ne amb les conseqüències jurídiques que estableix el PCAP cas de no fer-ho. Implica una vinculació especial i reforçada al compliment de les finalitats del contracte.

Les seves funcions seran les següents:

- Fer la presentació inicial del professional que realitzarà el servei al domicili de la persona usuària, així com les característiques del servei que presta. En aquesta presentació inicial, quan siguin casos de suport personal i atenció a les persones, hi seran les següents professionals:

1.Coordinadora tècnica de l'empresa o entitat adjudicatària



2. Tècnic/a referent de l'EBAS

En els casos de neteja, no serà necessària la presència del tècnic referent de l'EBAS, a no ser que el mateix professional valori ser-hi.

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de servei per a cada persona usuària.
- 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.
- La persona responsable o que realitza les funcions de coordinació tècnica de l'entitat o empresa adjudicatària haurà de 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. Treballador/a familiar / tècnic especialista d'atenció sociosanitària

- 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.
- 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 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.
- D'altres tasques identificades dins del pla de treball dels serveis socials bàsics.



C. Auxiliar de neteja d'ajuda a domicili

- 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.

- Netejes de xoc: quan es requereixin neteges de xoc, per ser situacions on s'ha acumulat molta brutícia en un domicili, el servei el prestaran almenys dos auxiliars de neteja, i perquè es pugui considerar una neteja de xoc, el servei serà d'una durada mínima de 12 hores intensives a realitzar en un màxim de 3 dies (6 hores cada auxiliar de neteja). La neteja de xoc NO inclou:

- La retirada de mobiliari o altres objectes pesants.

- La desinfecció d'espais on les condicions de salubritat són molt precàries

L'empresa haurà de garantir que els seus treballadors tinguin un perfil professional el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims:

1. Capacitat de relació
2. Persona discreta
3. Capacitat física per desenvolupar tasques de la llar
4. Capacitat d'expressió oral i escrita
5. Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials
6. Tenir la suficient formació per desenvolupar les tasques, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionament enfront del cas
7. Actitud de respecte i manteniment del secret professional

Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que els professionals adscrits a cada territori tinguin el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.



En el cas que l'empresa adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'adjudicatària comuniqui per escrit als serveis socials bàsics els usuaris dels domicilis dels quals disposa d'un joc de claus.

E. Absències personal

L'empresa es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Aquestes no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis. En cas de substitució, l'empresa facilitarà al professional substituït les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i la qualitat del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les tasques i prestacions encomanades pels serveis socials i programades per l'adjudicatari.

Les substitucions hauran de ser estables en el termini de 24 hores, evitant la distorsió derivada de canvis constants de professionals

F. Serveis exclosos:

Queden excloses del servei totes aquelles tasques que suposin risc físic per la persona treballadora que presti el servei, o que posin en perill la seva seguretat i salut de conformitat amb la normativa de prevenció de riscos laborals recollida a la llei 31/1995, de 9 de novembre, i el desenvolupament normatiu corresponent.

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

- Atendre a altres membres de la família o que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com a beneficiaris de la prestació del SAD en el pla d'atenció.
- Actuacions de caràcter sanitari o rehabilitador que requereixin una titulació sanitària o formació especialitzada, com poden ser posar injectables, tractament de ferides, prendre la tensió, etc.
- Les neteges de caràcter extraordinari que no estiguin acordades en el pla d'atenció, així com la neteja d'escapes veïnals i zones comunes de la finca on resideixi la persona beneficiària del servei.
- Arranjaments importants de la llar: pintar, empaperar, etc.



- L'ordre i neteja de la llar, quan aquesta sigui l'única actuació sol·licitada, exceptuant serveis puntuals justificats pels professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals.
- Tasques físiques que posin en perill la salut i integritat física dels professionals que presten el servei.
- Totes aquelles tasques que no estiguin previstes en el pla d'atenció social establert.

G. Situacions especials de desplaçaments amb la persona usuària

Els desplaçaments del personal d'atenció directa com a conseqüència dels serveis d'acompanyament a la persona usuària es faran sempre en transport públic (col·lectiu o individual, segons les necessitats de la persona) i aniran a càrrec de la persona usuària.

La necessitat d'un acompanyament d'una durada superior al servei prescrit per a la data haurà de ser autoritzada per la professional referent del cas i acordant els termes i els terminis amb l'adjudicatària.

Prescripció 6. Formació permanent i continuada del personal

Per a tot el personal subrogat, l'empresa haurà de disposar d'un pla de formació continuada. Aquest pla haurà de concretar i preveure els cursos, monogràfics, tallers, etc. que es pretenen dur a terme, els temes/tipus de jornada formativa que es tractaran i un calendari de planificació d'aplicació amb les hores de formació que l'empresa es compromet a complir segons el mínim establert en els convenis del sector, més el paquet d'hores ofertades per l'adjudicatari segons criteris d'adjudicació.

Els cursos es realitzaran a través d'escoles homologades en l'àmbit social i/o sanitari, preferentment dependents d'organisme públics. L'activitat formativa que pugui realitzar internament l'empresa adjudicatària haurà de tenir relació directa amb al servei d'ajuda a domicili (primers auxilis, resolució de conflictes, tècniques d'acompanyament, habilitats de neteja, etc.), i el personal de l'empresa que imparteixi aquests cursos interns de formació haurà d'estar en possessió dels següents títols:

- Pedagóg.
- Tècnic titulat de grau en l'àmbit social, si acredita una experiència mínima de 3 anys.

Amb una periodicitat semestral, l'empresa certificarà i acreditarà mitjançant presentació del programa formatiu (temàtica, hores i qui imparteix el curs), factura i



comprovants d'assistència del personal de cada servei fins al nombre d'hores que s'hagi compromès l'adjudicatari per la suma de les hores de formació addicionals ofertes.

Prescripció 7. Seguiment i avaluació del contracte

1. Seguiment i avaluació sobre la prestació i control del servei.

L'empresa presentarà mensualment un informe d'activitat on hi constaran les hores realitzades dels servei distribuïts per persones ateses, juntament amb la factura corresponent

L'empresa adjudicatària presentarà trimestralment un informe on consti almenys:

- Nombre total de persones ateses del servei d'ajuda domiciliària i hores totals prestades. Diferenciar entre persones que tenen el reconeixement oficial de la situació de dependència i les persones que no.
- Incidències detectades (serveis no realitzats, serveis no realitzats en l'hora programada, tasques no realitzades, etc.)

L'empresa adjudicatària ha de tenir aquesta informació a disposició de l'ens local sempre que se li demani, i en un termini màxim de 48h.

2. Seguiment de Qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària presentarà un informe de qualitat del servei amb els indicadors de qualitat del servei i la realització d'una enquesta de satisfacció a les persones ateses i els seus familiars abans de la finalització del contracte.

Aquesta informació haurà de ser lliurada en suport informàtic i correu electrònic.

3. Memòria Anual del servei.

L'empresa adjudicatària presentarà abans de la finalització del contracte una memòria de tots els serveis realitzats, d'acord amb criteris quantitatius pel que fa a:

- El perfil persones ateses i hores d'atenció.
- Hores de formació dels professionals, hores de coordinació del servei, nombre de professionals amb data del contracte de treball i hores d'atenció.

I una avaluació quantitativa/valorativa.



Aquesta informació haurà de ser lliurada en suport informàtic i correu electrònic.

