



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE DE SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA ALS DIFERENTS MUNICIPIS DE L'ÀREA BÀSICA DE SERVEIS SOCIALS DE LA COMARCA DEL BAGES

ÍNDEX

Clàusula 1. Antecedents i justificació. Àmbit del servei.....	1
Clàusula 2. Objecte del contracte.....	2
Clàusula 3. Definició del servei.....	3
Clàusula 4. Objectius específics i funcions.....	3
Clàusula 5. Destinataris.....	5
Clàusula 6. Característiques del servei.....	5
Clàusula 7. Tasques del servei.....	6
Clàusula 8. Horari del servei.....	8
Clàusula 9. Organització del servei.....	9
Clàusula 10. Seguiment i Coordinació del servei.....	10
Clàusula 11. Obligació de l'empresa adjudicatària.....	11
Clàusula 12. Recursos materials.....	11





Clàusula 1. Antecedents i justificació. Àmbit del servei

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 al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art.75 d'aquesta llei.

La llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en el seu Article 104 sobre Mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, contempla l'ajut a domicili com a recurs d'intervenció.

En el marc de la pròrroga 2020 del Conveni de col·laboració entre el Consell Comarcal del Bages i els ajuntaments de menys de 20.000 habitants de la comarca, per a l'organització i el finançament dels serveis socials bàsics i polítiques d'igualtat 2016-2019, objecte del qual s'articula els mecanismes de coordinació, cooperació i col·laboració entre ambdues administracions quant a la prestació i finançament dels serveis socials.

El punt desè (Personal dels Serveis Socials Bàsics) i la fixa 1 punt 2 de l'esmentat conveni estableixen la dotació del personal referent al servei d'atenció domiciliària, que s'adreça a les persones o famílies que es troben en situació vulnerable o de risc social.

Que el Servei d'Atenció Domiciliària és un servei bàsic que forma part de la cartera de serveis públics adreçat a la ciutadania.

Atès que l'Ajuntament de Súria necessita el suport de més hores de servei d'atenció a domicili degut a les seves necessitats, s'ha considerat més viable contractar a una empresa especialitzada en l'àmbit de l'atenció domiciliària.

Clàusula 2. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei d'Atenció a Domicili juntament amb el personal que l'Ajuntament de Súria ja té en plantilla. El servei es realitzarà en l'entorn residencial habitual de les persones derivades dels serveis socials bàsics amb la finalitat de promoure la millora en la qualitat de vida de les persones, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i comunitari.

La prestació objecte del contracte pel que fa al servei de suport a la persona són les actuacions relacionades amb l'atenció personal: higiene personal, aixecament, enllitar, vestir, seguiment de salut, control de la medicació, de l'alimentació, orientació i educació en hàbits i altres similars i/o complementàries. Així com l'acompanyament a la persona dins i fora del





domicili per establir relacions socials, anar al metge, comprar, banc entre d'altres d'actuacions d'índole similar.

La franja horària ordinària en què cal garantir el servei serà prioritàriament de dilluns a divendres de 8 a 15 h i a través de petició a l'empresa, es podria demanar (justificadament) horari de tarda, per necessitats del servei. En aquesta franja horària, l'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei que serà al matí a fi de garantir la cobertura de la demanda.

Es podrà ampliar el servei a través de la borsa d'hores anuals (250 hores), per atendre excepcionalment casos en situacions d'urgència sanitàries i social. La prestació del servei excepcional sempre que reuneixi els requisits que fixa aquest Plec tècnic i no se superin les hores previstes en el contracte anual.

Clàusula 3. Definició del servei

A continuació es descriu el servei i les seves actuacions.

Definició:

El Servei d'ajuda a domicili (SAD) és un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, 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 manca d'autonomia personal.

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 que es presentin en cada cas.

Aquest paquet de serveis, a la vegada, està integrat dins el conjunt dels serveis socials bàsics.

El seu objecte és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari mitjançant actuacions preventives, assistencials, socioeducatives i rehabilitadores.

Les actuacions del SAD són d'atenció personal, de caràcter domèstic, de suport a les persones cuidadores no professionals i de caràcter socioeducatiu i preventiu.

Clàusula 4. Objectius específics i funcions

SERVEI DE TREBALLADORA FAMILIAR:

Donar suport a persones i/o famílies amb dificultats per afrontar les responsabilitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament de les capacitats personals.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.

Potenciar l'autonomia personal i familiar per a la integració en l'entorn habitual tot promovent la seva participació.

Donar suport a les persones cuidadores de familiars en situació de dependència.

Oferir servei de SAD d'urgència per altes hospitalàries de situacions immediates derivades de la situació de la pandèmia per garantir les mesures de confinament.

Ser element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

Funcions:

Les seves actuacions bàsiques de les treballadores familiars són:

- Actuacions de caràcter domèstic. Són aquelles activitats i tasques quotidianes que es realitzen a la llar, dirigides al suport de l'autonomia personal. Entre d'altres, cal destacar les relacions amb l'alimentació, la vestimenta i el manteniment i l'adequació de l'habitatge.
- Actuacions de caràcter personal. Són aquelles activitats i tasques que recauen sobre la pròpia persona beneficiària i van dirigides a mantenir el seu benestar personal i social. Entre d'altres, cal destacar: higiene personal, ajuda directa per vestir-se i menjar, control de la medicació, suport per a la mobilitat i companyia dintre i fora del domicili.
- Actuacions de caràcter educatiu. Dirigides a fomentar hàbits de conducta i adquisició d'habilitats bàsiques. Entre d'altres, cal destacar: organització econòmica i familiar, formació d'hàbits convivencials i competència parental.
- Actuacions de caràcter integrador. Són aquelles que estan dirigides a fomentar la participació de la persona usuària a la seva comunitat.
- Actuacions de caràcter rehabilitador. Aquells conjunts d'actuacions de caràcter formatiu i de suport psicosocial dirigides al desenvolupament de les capacitats personals i a la integració de la persona beneficiària en la seva unitat convivencial i en el seu context relacional i el suport emocional als seus cuidadors.

SERVEI D'AUXILIAR DE LA LLAR:

Servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'ús quotidià.

En el Servei d'atenció a domicili municipal es requereix la figura dels auxiliars de la llar que doni suport a l'equip de treballadores familiars, per als domicilis socials que no tinguin





condicions de higiene i netedat. Aquesta vessant es molt important per millorar en la qualitat de vida de la persona i que pugui tenir una integració en la societat a través de treballar i educar en hàbits de neteja i ordre de la llar.

Funcions:

- Mantenir net el domicili i l'entorn d'aquest.
- Mantenir netes i ordenades les habitacions, per aconseguir un ambient agradable a la llar.
- Atendre el subministrament i la reposició de productes de neteja i d'higiene personal.
- Mantenir neta i en bon estat la roba i el calçat de la persona assistida.
- Mantenir el control de les escombraries i reciclatge.
- Planificació de neteja més profunda en casos concrets.

Clàusula 5. Destinataris

El servei està adreçat a persones empadronades i residents de Súria, que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia per a desenvolupar adequadament les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

Es prioritzarà a les persones en situació de dependència que viuen soles i no tenen suport de l'entorn familiar i l'ajuntament no pugui per insuficiència de recursos humans assumir aquests casos extrems i de màxima vulnerabilitat i rapidesa en la resposta.

Clàusula 6. Característiques del servei

Hi ha tres modalitats de Servei d'Atenció Domiciliària:

1. Modalitat de suport a persones en situació de dependència amb caràcter d'atenció assistencial. Aquesta modalitat anirà adreçada a persones que tenen la valoració de grau reconeguda 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).

2. Modalitat de persones en situació de fragilitat amb caràcter preventiu (SAD social).

Aquesta modalitat s'adreçarà a persones en les següents situacions:

- Que tenen o estan pendents de rebre el reconeixement de grau però encara no reben serveis segons la Llei d'autonomia i Promoció de l'atenció a la Dependència (LAPAD). O bé, que un cop realitzada la valoració no obtindran el reconeixement de grau requerit per acollir-se a la LAPAD.
- Persones en situació de fragilitat per les condicions socials o familiars i que tenen dificultats per a la seva cura personal.





- Persones que tenen dificultats per a la seva cura personal per causes puntuals degut a malalties, accidents o situacions de convalescència.
3. Persones amb altes hospitalàries que requereixen d'un SAD de forma urgent per fer front el confinament:

En aquest supòsit es prioritzarà les altes hospitalàries de:

- Persones en situació de dependència que viuen soles i no tenen suport de l'entorn familiar.
- Persones en situació de dependència que tot i tenir suport de l'entorn familiar aquest és insuficient.
- Persones en situació de vulnerabilitat que des dels recursos de la xarxa pública de serveis socials ho considerin.

La derivació dels casos es realitzarà a través dels serveis socials bàsics municipals.

El perfil professional necessari per a la realització d'aquest servei són les de treballador/a familiar, auxiliar de geriatria i qualsevol altre equiparable, d'acord amb els requeriments de les titulacions de la Generalitat de Catalunya.

Clàusula 7. Tasques del servei

Són tasques incloses en aquest servei:

Tasques assistencials:

La cura de la persona és el servei de suport a persones i/o famílies, que es porta a terme en el domicili de la persona usuària i que es dirigeix fonamentalment a la cura de la persona atesa, a la cura de la llar i a promoure la integració en el seu entorn. Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària així com dels objectius proposats en cada cas, aquest servei de caràcter personal podrà incloure les següents activitats o tasques:

- Recolzament en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa; rentat de parts corporals; rentat de cap, ajuda al bany o dutxa, així com altres tasques relacionades amb la higiene personal; ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: l'organització dels àpats, la preparació i el cuinat dels aliments, l'ajut a la ingestió d'aliments en els casos que siguin necessaris.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i higiene sanitària, sempre que hi hagi prescripció mèdica i excepte aquelles tasques que sigui exigible un títol sanitari per realitzar aquesta tasca.
- 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 la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

- Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc.) si la persona ho requereix.
- Activitats de cura de la llar, relacionades amb les tasques d'atenció personal que es realitzin: fer el llit i canvi de llençols, després de les tasques d'ajudar a aixecar/enllitar; neteja del bany després de la tasca d'higiene personal; arranament de la cuina després de la tasca de suport a la preparació d'àpats i ajut per menjar, etc.
- Companyia, tant en el domicili com acompanyament fora del mateix per evitar situacions de solitud i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars i de convivència en el seu entorn.
- Compra d'aliments, medicació i altres productes bàsics.

Tasques educatives:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i de relació entre els membres de la família.
- Assessorament i ensinistrament 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.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'autoobservació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes.
- Ensinistraments en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals...), estimulació de les capacitats de la persona per a alenir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.

Tasques preventives:

- Observació, detecció i prevenció de possibles situacions de risc al voltant de la residència habitual i a l'entorn social de les persones usuàries, per evitar problemes i accidents, identificant possibles objectes que puguin causar danys als espais de deambulació.
- Observació, detecció i comunicació de canvis en l'entorn o en la situació de les persones usuàries que afectin el seu nivell d'autonomia i, per tant, a les seves necessitats.





AJUNTAMENT DE SÚRIA

- Escoltar la persona de manera activa per detectar possibles problemes, amb la finalitat de col·laborar amb la identificació de les necessitats personals, familiars i socials dels subjectes objectes d'atenció.

En tots els serveis descrits és funció dels/de les professionals que presten el servei efectivament en el domicili:

- L'observació, detecció i informació de possibles situacions de risc al voltant de la residència habitual i l'entorn social de la persona usuària i dels seus cuidadors/es.
- La detecció i informació de canvis en l'entorn o en la situació de la persona usuària que afectin el seu nivell d'autonomia i, per tant, a les seves necessitats i/o dels cuidadors/es.
- Comunicar, les situacions de vulnerabilitat, a les treballadores socials dels municipis on es presta el servei del SAD.

Les principals situacions i conductes de risc dins i fora del domicili a observar i detectar són:

- Mal ús i oblits en l'ús dels electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas...).
- Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
- Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
- Absentisme escolar.
- Relacions i conductes agressives en el domicili.
- Desorientació espacial i temporal.
- Hàbits tòxics (ex. ludopaties, automedicació, alcoholisme...).
- Risc de suïcidi.
- Situacions de maltractament.
- Descompensacions en salut mental.
- Dificultats per gestionar la medicació.
- Negligència en la cura i autocora.
- Dificultat per l'assistència a altres serveis (salut, escola, justícia...).
- Empitjorament de l'estat de salut de la persona.

Tasques d'higiene del domicili (en el cas de les auxiliars de la llar):

- Netejar i endreçar el domicili.
- Ordenar les habitacions, per aconseguir un ambient agradable a la llar.
- Atendre el subministrament i la reposició de productes de neteja i d'higiene personal.
- Mantenir neta i en bon estat la roba i el calçat de la persona assistida.
- Mantenir el control de les escombraries i reciclatge.
- Planificació de neteja més profunda en casos concrets

Tot el que s'observi i es detecti cal que sigui comunicat al referent professional del servei bàsic d'atenció social del municipi.





Si durant la prestació del servei s'observa alguna situació sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona. Si es posa en risc al professional que realitza el servei a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

Clàusula 8. Horari del servei

La franja horària en què cal garantir el servei serà la següent:

- **Servei de suport personal.** La franja horària ordinària en què cal garantir el servei serà prioritàriament de dilluns a divendres de 8 a 15 h i per necessitats del servei, alguna tarda. En aquesta franja horària, l'adjudicatari haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei que serà al matí a fi de garantir la cobertura de la demanda.

L'adjudicatària ha de garantir la realització íntegra de les hores contractades entenent que a les 8:00 h del matí s'iniciarà el primer servei al domicili adjudicat per la treballadora social de referència del SS municipal. Per tant, es tindrà en compte el temps de desplaçaments entre els domicilis i/o municipis d'adscripció dins la jornada laboral comptabilitzant-se així com a temps de prestació de servei.

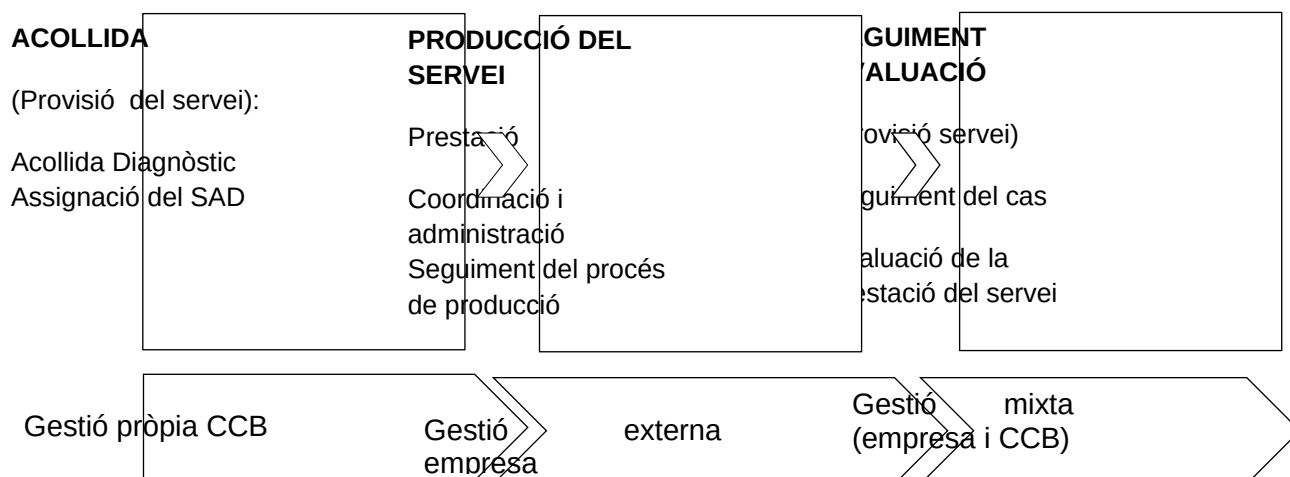
En aquesta franja horària, l'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi de garantir la cobertura de la demanda.

Des de l'Equip Bàsic de Serveis Socials s'indicarà a l'empresa adjudicatària l'horari preferent tenint en compte les necessitats de les persones usuàries. L'empresa intentarà adequar-se als horaris proposats tot i que també haurà de tenir en compte els horaris de les professionals del servei per optimitzar els recursos i desplaçaments entre municipis.

Clàusula 9. Organització del servei

El funcionament del SAD està estructurat en dos tipus de processos clarament diferenciats: procés de producció i provisió del servei, amb diferenciació del tipus de gestió dels mateixos.

A grans trets es resumeixen en el següent quadre:





Seguint aquest model, el que és objecte d'aquest procés de contractació és el procés de producció del servei, continuant sent responsabilitat pròpia de l'Ajuntament de Súria el procés de provisió del mateix.

Així, s'inclou en el procés de producció tot el conjunt d'accions i processos des de la recepció de l'encàrrec de servei en relació amb l'atenció d'una persona usuària del servei, que compren el desenvolupament de les tasques establertes en el contracte assistencial de la persona, el seguiment i qualitat en la prestació efectiva del servei i la recollida i traspàs de la informació als serveis socials bàsics municipals d'acord amb el que es pacti en les coordinacions setmanals.

Aquestes coordinacions es realitzaran de forma setmanal o quinzenals entre el/la treballador/a que realitzen les tasques del SAD de l'empresa adjudicatària i la Treballadora social de l'Ajuntament de Súria.

S'acordarà entre l'empresa, les treballadores familiars i els EBAS dels municipis el tipus de coordinació, establint els mecanismes àgils i eficients per ambdues parts.

Clàusula 10. Seguiment i Coordinació del servei

La coordinació es realitzarà a dues bandes, per part de la treballadora social coordinadora del Sad municipal i la Coordinadora de l'adjudicatària:

- **Coordinador/a per part de l'adjudicatària:**

- a. L'adjudicatària haurà de designar una persona amb el rol de coordinador/a amb un telèfon i un correu electrònic de contacte, amb la que caldrà poder mantenir una comunicació fluida, àgil, resolutiva i freqüent per poder desenvolupar les tasques i serveis previstos. El temps de resposta en cap cas podrà ser inferior a les 24 hores, en dies laborables i sempre hi haurà d'haver una persona disponible per donar resposta a les tasques establertes en aquest PPT.
- b. Assistir a les coordinacions de seguiment amb serveis socials de l'Ajuntament de Súria.
- c. La coordinadora serà la receptora dels casos derivats pels municipis i organitzarà el servei a les treballadores familiars.
- d. La coordinadora canalitzarà les incidències que es puguin donar en l'execució dels serveis i haurà d'estar localitzable per telèfon mòbil i correu electrònic.
- e. La Coordinadora es coordinarà mínim un cop al mes amb la treballadora social de referència, aquesta coordinació pot ser telefònica.
- f. Serà la referent de l'adjudicatària respecte al control de les factures i temes justificatius vinculats al SAD.
- g. La coordinadora lliurarà els informes mensuals a la treballadora social referent.





- **Coordinador/a treballadora social municipal (en els casos d'infància i adolescència serà l'Educador/a social)**
- a. Derivarà els casos a la coordinadora de l'adjudicatària, presentarà el servei junt amb la treballadora familiar.
- b. Realitzarà reunions de seguiment quinzenal amb les Treballador/ses Familiars, per establir els mateixos criteris d'intervenció que s'utilitza amb el SAD municipal.
- c. Redefinirà plans d'intervenció i tasques.
- d. Reunions telemàtiques o telefòniques quinzenalment amb la Coordinadora de l'adjudicatària.
- e. Establir propostes de millora del Servei.

Clàusula 11. Obligació de l'empresa adjudicatària

L'empresa la primera quinzena de desembre de l'any en curs haurà d'entregar un informe final respecte a les valoracions i conclusions dels usuaris/àries que es deriven de l'elaboració dels qüestionaris de satisfacció. L'informe haurà de contenir com a mínim:

MEMORIA ANUAL AMB DADES ESTADISTIQUES genèriques dels casos realitzats, és a dir, nombre de casos, nombre d'hores prestades setmanals per casos, hores que serien necessàries per cobrir la totalitat de la necessitat per casos, propostes de millora del servei de SAD.

Perfil dels usuaris/àries, edats usuaris/àries, necessitats detectades que no es cobreixen amb el SAD tal com està definit en els nou municipis.

Annexar els qüestionaris fets per cada un dels usuaris. I l'informe serà enviat en PDF al correu electrònic: vgonzalez@suria.cat.

Clàusula 12. Recursos materials

L'adjudicatària haurà de disposar de mitjans per desplaçar-se entre els domicilis i realitzar la itinerància en el municipi

El/la treballador/a familiar haurà de disposar de telèfon mòbil per ser localitzat/da dins l'horari laboral establert, així com per gestionar els casos.

L'adjudicatària haurà de proveir a les professionals i al personal substituït del material de protecció individual adequat, necessari per desenvolupar cada una de les tasques al domicili, aquests elements durant el temps que legalment sigui exigible per part de les autoritats competents.

Verònica González Ramírez

Esther Cabezas Ramírez





AJUNTAMENT DE SÚRIA

<i>Serveis tècnics de l'Ajuntament de Súria</i>	<i>Regidora de Serveis Socials l'Ajuntament de Súria</i>
---	--

