



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

AJUNTAMENT D'ESPARREGUERA

Servei d'Ajuda Domiciliaria (SAD)

Plec de prescripcions tècniques

Expedient núm. 1408-2319/2026

CSV: 29ad5098-02c2-4134-be1c-946c7c05ad29
Aquest document és document electrònic segons l'article 27 de la Llei 39/2015, de
1 d'octubre. La seva autenticitat pot ser comprovada a l'adreça
<https://tramitis.esparreguera.cat/Ciutadania/ValidarDocuments.aspx>



INDEX

Contingut

Clàusula 1. Objecte.....	3
Clàusula 2. Descripció del Servei a prestar.....	3
Clàusula 3. Organització del servei.....	8
Clàusula 4. Relació amb les persones beneficiaries i destinatàries del servei.....	11
Clàusula 6. Memòria anual.....	14
Clàusula 7. Seguiment i avaluació del servei.....	14
Clàusula 7. Mitjans materials i informàtics.....	15
Clàusula 8. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge.....	16
Clàusula 9. Responsabilitats.....	16
Clàusula 10. Lloc de prestació del servei.....	17
Clàusula 11. Seguiment del contracte.....	17

Clàusula 1. Objecte

L'objecte del contracte és garantir la prestació del SAD, com a conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família.

Aquestes accions estan dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport en l'atenció social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal amb l'objectiu de 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.

El SAD és un servei social bàsic de competència municipal que té com objecte fomentar l'autonomia i capacitat de les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, segons el seu projecte de vida, amb igualtat d'oportunitats en el seu entorn familiar i comunitari.

L'objecte d'aquest contracte inclou també aquelles eines, mecanismes per garantir la prestació del servei als domicilis de forma correcta segons les necessitats d'atenció, mobilització i higiene laboral necessàries tals com grues de transferència, llits articulats, cadires de dutxa, matalassos anti-escates, o altres de naturalesa anàloga que siguin necessàries.

Clàusula 2. Descripció del Servei a prestar

El SAD de l'Ajuntament d'Esparreguera està adreçat a les persones empadronades al municipi concretament, a aquelles persones que es troben per motius físics, psíquics o socials, en situació de manca d'autonomia temporal o permanent, negligència o incapacitat per a poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.

Les persones destinatàries i les persones beneficiàries queden definides a l'article 5 del Reglament del Servei d'Atenció a domicili (SAD) de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Esparreguera.

2.1 Finalitat del servei a realitzar

El SAD està conformat per un conjunt d'accions que de forma preferent es porten a terme al domicili de la persona beneficiària.

La finalitat del SAD és promoure una millora en la qualitat de vida de les persones destinatàries del servei, potenciant-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu entorn familiar i sociocomunitari, amb els objectius següents:

- a) Potenciar l'autonomia personal i la de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent-ne la participació i l'adquisició de competències personals.
- b) Prevenir o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per dur a terme les tasques de la vida diària i mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades per a l'habitabilitat.



- c) Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, tinguin limitada la seva autonomia personal.
- d) Donar suport a persones i unitats de convivència amb dificultats per afrontar les tasques de la vida diària, afavorint el desenvolupament o la recuperació de les capacitats personals.
- e) Evitar o retardar els internaments en centres residencials de persones que, a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social, no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport perquè és un risc per a elles.
- f) Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

L'Ajuntament podrà establir criteris de prioritització per l'assignació del servei que estaran regulat al Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili. Aquest criteris es basaran, principalment, en el grau de dependència o la situació de risc de la persona o l'entorn familiar.

2.2 Modalitats de prestació de servei

L'Ajuntament d'Esparreguera presta les següents modalitats de servei:

SAD Dependència

És la modalitat que s'adreça a les persones que tenen un grau de dependència reconegut en base a la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques concretes d'aquesta modalitat s'ajustaran al que determina aquest marc legal. La temporalitat de prestació d'aquest servei és indefinida, i en tot cas, resta vinculada a les previsions de les resolucions del Programa Individual d'Atenció (PIA) de Dependència així com a les seves posteriors modificacions.

SAD Preventiu

És la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de manca d'autonomia que requereixen una atenció que no pot demorar-se fins que s'aconsegueixi el reconeixement de dret per accedir al SAD Dependència. Són persones que es troben en procés de reconeixement de grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, independentment de l'edat que tinguin. La temporalitat de prestació d'aquest servei serà d'un màxim de 18 mesos.

SAD Social

És la modalitat de servei que s'adreça a donar el suport necessari per a l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat per Serveis Socials Bàsics municipals, per la qual cosa es considerarà com a una prestació de servei de caràcter temporal, vinculada a l'assoliment dels objectius a complir previstos en el pla de treball.

En cas de modificacions de la temporalitat, aquestes quedaran registrades a l'expedient social i s'actualitzaran tant el Pla de treball com el contracte assistencial. Aquesta tipologia de SAD s'adreça a perfils diferents de població, per la qual cosa es distingiran dues subtipologies:

- a) SAD Social-Adults. Adreçada a persones en situació de risc social i que requereixen suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, d'autosuficiència en el desenvolupament de les tasques quotidianes, i/o de protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.
- b) SAD Social-Infància i família. Orientada a donar atenció a famílies amb fills i filles menors de 18 anys que es troben en una situació de vulnerabilitat. El servei s'orienta a la



recuperació o adquisició d'habilitats parentals i a donar suport a l'organització familiar per estimular la seva autonomia tant individual com familiar. En cas de persones estrangeres, el servei del SAD social es podrà prestar amb el compliment dels requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades

2.3 Tipologies de prestació i tasques de cada tipologia

El SAD 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.

El SAD respon a les accions que es realitzen, principalment a la llar de la persona i/o família, i que estan 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.

El SAD inclou, de forma conjunta o separada, en funció de les necessitats de les persones destinatàries, les següents tipologies de prestació:

Atenció personal

Comprèn les tasques que fonamentalment recauen sobre les persones destinatàries i que s'adrecen a promoure i mantenir la seva autonomia personal, a fomentar hàbits adequats de conducta i a adquirir habilitats bàsiques pel desenvolupament personal en el domicili i en la seva relació amb la comunitat.

En forma part de l'atenció personal les següents tasques:

- a) Higiene i la cura personal, i quan s'escaigui servei de podologia.
- b) L'alimentació, i suport en la gestió d'aliments, nutrició i preparació del menjar al domicili
- c) Suport al seguiment mèdic i la presa de la medicació
- d) Les mobilitzacions, manuals o amb suport tècnic.
- e) Acompanyaments fora del domicili
- f) Suport emocional
- g) Suport administratiu i de l'economia domèstica
- h) Aprenentatge d'hàbits, com ara l'afavoriment de l'autocura, el manteniment de la llar, la socialització
- i) Suport en tasques d'atenció, l'acompanyament i cura a menors
- j) Compres domèstiques
- k) i en general totes aquelles que fomentin el desenvolupament i autonomia personal.

Formen part també d'aquesta tipologia de prestacions les actuacions de suport a les persones beneficiàries cuidadores no professionals, les quals constitueixen la xarxa natural d'atenció a les persones destinatàries del servei. Són actuacions adreçades a millorar les capacitats de cura i a prevenir situacions d'esgotament emocional, com ara l'assessorament, el suport en la utilització de tècniques i eines d'atenció a la persona o el suport emocional.

Atenció a la llar

Servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona destinatària i les seves pertinences d'ús quotidià. El servei d'atenció a la llar inclou actuacions de caràcter domèstic. Són tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal i de la unitat de convivència.



Formen part d'aquestes actuacions les següents tasques:

- a) Neteja de la llar
- b) Neteja de xoc si s'escau a l'inici de noves altes de serveis per l'empresa adjudicatària que compreguin les tasques de neteja domiciliària necessàries per garantir la salubritat del domicili com espai de treball. Aquestes neteges de xoc es podran realitzar prèvia valoració tècnica de l'Equip Bàsic de Serveis Socials i seran com a màxim de 60 hores per cada anualitat de contracte.
- c) Compres domèstiques
- d) Rentat i cura de la roba en el domicili
- e) Petits manteniments, com ara canvis de bombetes o ampolles de butà
- f) I en general totes aquelles tasques per millorar les condicions de higiene de la llar de la persona destinatària del servei.

La neteja de la llar comprèn únicament la neteja dels espais que s'utilitzen en el desenvolupament de la vida diària de la persona beneficiària. Aquest servei no inclou els patis exteriors, zones comunitàries o veïnals, tals com escales, patis de la comunitat o altres.

La persona destinatària del servei ha de disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització dels treballs de neteja; els productes per dur a terme aquesta tasca han de complir les mesures de protecció de riscos laborals.

Les tasques concretes vinculades a cada tipologia de prestació de servei seran determinades pels serveis socials bàsics i es fixaran al contracte assistencial.

El perfil professional de auxiliar de neteja a domicili és el/la professional encarregat/da de realitzar la neteja al domicili de la persona usuària, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.

Serà responsabilitat última de l'empresa adjudicatària disposar dels utensilis i productes necessaris per tal que el servei es pugui fer efectiu, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari pugui ser excusa per no realitzar les tasques previstes. En cas que no haguessin els productes específics en el domicili per realitzar la neteja, l'auxiliar de la llar dins el temps del servei realitzarà la compra, en un temps màxim de 20 minuts. L'usuari en costejarà la despesa.

2.4 Horari de servei

El servei d'ajuda a domicili habitual serà realitzat en dies laborals, de dilluns a divendres, de 7 a 22 hores i dissabtes, de 7 a 14 hores. També es prestaran serveis en dies festius i en horari nocturn (entre les 21 hores i les 6 hores) en casos excepcionals, a criteri dels tècnics de serveis socials. En aquests casos més excepcionals, cada hora realitzada equivaldrà a 1 hora 30 minuts d'hores normals, a efectes comptables.

Durant aquesta franja horària habitual, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, per tal d'assegurar la cobertura de la demanada i garantir la realització íntegra de les hores contractades en el domicili de la persona usuària.



El servei d'auxiliar de la llar es prestarà íntegrament en dies laborables, de dilluns a divendres de 8 a 20 hores.

Amb caràcter general no es prestaran serveis els dies festius. Tindran consideració de dies festius els festius nacionals, autonòmics i locals que afecten al municipi d'Esparreguera que seran comunicats anualment a l'empresa adjudicatària.

En termes generals, les franges horàries per prestar les activitats específiques del servei, que s'han de fixar tenint en compte les necessitats de les persones usuàries, són les següents:

- Aixecar-se: sempre abans de les 10.30 hores.
- Ficar-se al llit: entre les 20.00 i les 22.00 hores.
- Dinar: entre les 13.00 i les 15.00 hores.
- Sopar: entre les 19.30 i les 21.30 hores.

Quan finalitzi el contracte de la prestació del servei, l'empresa sortint, haurà de facilitar la planificació horària dels serveis vigents i la programació de les intervencions durant un mes com a mínim.

2.5 Coordinació tècnica del servei

L'empresa contractista ha de designar almenys un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla que disposi de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de la salut, preferiblement de treballador/a social o educadora/ social.

La coordinadora tècnica tindrà entre les seves obligacions les següents:

- a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista enfront l'entitat contractant, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrat de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i l'entitat contractant, d'altra banda, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b) Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i les instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació del servei contractat.
- c) Rebre l'encàrrec del servei i realitzar-ne la planificació inicial (proposta d'horaris d'atenció i data d'inici), assignar el/la professional més adient per a cada servei i planificar l'inici de la prestació respectant els terminis establerts.
- d) Supervisar el correcte desenvolupament per part del personal integrat de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- e) Comunicar a la treballadora d'atenció directe, prèviament a l'inici del servei, l'encàrrec i la informació necessària relativa a la persona i al servei, per tal que aquest es pugui desenvolupar adequadament. Lliurar full proposta d'alta de servei.
- f) Realitzar la visita de presentació inicial de posada en marxa del servei, acompanyada de la professional d'atenció directa que prestarà el servei.
- g) Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte i, amb aquest efecte coordinar adequadament l'empresa contractista amb l'Ajuntament d'Esparreguera, a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.



- h) Gestionar i resoldre les incidències tècniques del SAD, tant de les persones usuàries com de les persones treballadores i comunicar a l'Ajuntament d'Esparreguera totes les incidències produïdes i emetre els informes que es puguin requerir.
- i) Informar a l'Ajuntament d'Esparreguera sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
- j) Realitzar visites domiciliàries i trucades de seguiment amb les persones usuàries.
- k) Revisar l'actuació de les treballadores d'atenció directa i la qualitat dels serveis prestats, mitjançant espais de supervisió i visites a domicili, entre d'altres.
- l) Alertar a l'Equip d'atenció a la dependència de Serveis Socials, sobre qualsevol alteració del servei.

Clàusula 3. Organització del servei

El Servei d'Ajuda Domiciliària objecte d'aquest contracte, és responsabilitat de l'Ajuntament d'Esparreguera en la seva totalitat. Mitjançant aquest contracte, l'empresa adjudicatària prestarà l'atenció directa a les persones destinatàries i beneficiàries del SAD municipal segons l'establert en aquest plec.

Tot el relatiu a l'organització i execució del servei queda establert al Reglament del SAD de l'Ajuntament d'Esparreguera.

3.1 Activació del servei

Comprovat l'acompliment dels requisits necessaris d'accés al SAD i la disponibilitat i viabilitat del servei, el professional de referència de serveis socials realitzarà la proposta d'assignació de servei a la persona usuària i ho traslladarà a la empresa prestadora del servei.

Comunicada a la persona destinatària i a l'empresa prestadora del servei, la proposta de servei del SAD per part del referent tècnic dels SSB, es procedirà a activar l'inici de la prestació, que de forma general es realitzarà en les 48 hores posteriors o 24 si és urgent.

S'entén per activació el moment en que s'inicia efectivament la prestació del servei; és a dir, la realització del primer servei efectiu prescrit i que sempre restarà vinculat a la signatura del contracte assistencial, que serà subscrit per el tècnic referent de serveis socials, la persona destinatària del servei (assistent a la capacitat o representant legal) i l'empresa prestadora del servei.

Iniciada la prestació del servei, aquesta s'ha de desenvolupar de manera continuada per part de l'empresa prestadora del servei seguint el que estableix contracte assistencial.

3.2 Modificació del servei

Durant desenvolupament de la prestació del SAD es poden produir circumstàncies que facin aconsellable canviar (i adaptar) els diversos elements que conformen el servei (tasques, horaris, professionals, tipologia d'hores estàndards o nocturnes/festives), segons el que s'estableix a el Reglament del SAD de l'Ajuntament d'Esparreguera respecte a modificacions substancials o no substancials.

La modificació del servei en el domicili pot sorgir a demanda de la persona usuària o la seva família, però també pot ser a proposta de l'empresa adjudicatària o dels propis professionals dels serveis socials bàsics.



La proposta de modificació es traslladarà a l'empresa que iniciarà els serveis modificats en el termini de 5 dies hàbils.

En cas que la modificació sigui de caràcter urgent l'equip tècnic de SSB ho traslladarà a l'empresa adjudicatària, indicant aquesta situació. En aquest cas, l'empresa iniciarà el servei en les següents 48 hores laborals des de la comunicació.

3.3 Interrupció del servei

Es considera que hi ha una interrupció del servei quan aquest es deixa de prestar provisionalment per un període màxim de quatre mesos, tal i com estableix el Reglament del SAD de l'Ajuntament d'Esparreguera.

Les causes que poden originar la interrupció del servei són:

- a) Per circumstàncies personals de la persona destinatària: petició justificada de la persona destinatària, assistent a la capacitat o representat legal, comunicada amb una antelació mínima de 24 hores o causa de força major que obliguen a la persona a absentar-se temporalment del seu domicili (ingrés puntual en un establiment social o sanitari o trasllat a un altre domicili fora del municipi per rebre atencions de la xarxa familiar o social).
- b) Per decisió dels SSB: motius específics i justificats que es fonamenten en la impossibilitat de dur a terme la prestació o la conveniència de modificar-ne les condicions per tal de garantir les condicions laborals, sanitàries i de prestació de servei necessàries.

La interrupció de servei, per decisió dels Serveis Socials, serà comunicada per part dels referents tècnics de Serveis Socials, a la persona destinatària, assistent a la capacitat o representant legal, i entitat prestadora del servei, amb una antelació mínima de 24 hores abans de la interrupció.

El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció, i el reinici de la prestació no es pot demorar més de 5 dies a partir de la comunicació al prestador del servei.

Si la causa de la interrupció recau en les circumstàncies de la persona destinatària, la finalització de la situació que dona lloc a la interrupció del servei l'ha de comunicar la persona destinatària o la seva família, als referents tècnics dels SSB, que haurà d'informar l'entitat prestadora.

3.4 Finalització del servei

La prestació del servei s'extingeix per algunes de les causes següents:

- a) Per la voluntat de la persona destinatària, assistent a la capacitat o del seu representant legal.
- b) Per la finalització del termini pactat en contracte assistencial
- c) Per la finalització de la situació de necessitat que va motivar la prestació del servei.
- d) Perquè s'ha assignat a la persona destinatària un recurs assistencial diferent.
- e) Per defunció de la persona destinatària.
- f) Per vulneració molt greu dels deures i obligacions previstes en el Reglament municipal del SAD, per part de les persones destinatàries.
- g) Perquè la persona destinatària resideix a un altre municipi.
- h) Per durada de la interrupció del servei de més de 4 mesos

En el moment en què es produeix alguna de les causes de finalització de la prestació, cal procedir de la manera següent:

- a) Quan la causa depengui de la voluntat de la persona destinatària o del seu assistent a la capacitat o representant legal, s'haurà de requerir a la persona destinatària, amb el suport



del seu assistent a la capacitat o representant si és necessari, que signi un document en què es comuniquen les circumstàncies i se sol·licita la baixa que es traslladarà a l'empresa prestadora del servei.

- b) Quan la causa depengui dels efectes de la pròpia prestació, el professional referent de Serveis Socials ha d'emetre un informe en què es justifiqui la situació i s'estableixi la data de finalització de la prestació. Per l'elaboració d'aquest informe es pot requerir informació concreta de la prestació del servei a l'empresa prestadora.
- c) En cas de defunció, el professional referent de la persona destinatària del servei dels SSB, haurà de tramitar la baixa d'ofici i ha d'ajuntar el certificat de defunció, si és possible obtenir-lo, o bé un informe que acrediti la situació.
- d) En cas de vulneració molt greu dels deures i obligacions previstes en el Reglament del SAD municipal, per part de les persones destinatàries la baixa és el resultat del procés sancionador i serà el document acreditatiu d'aquest procediment el que donarà lloc a la baixa.

Els Serveis Socials Bàsics comunicaran a l'empresa prestadora del servei els diferents procediments de finalització de servei de forma general amb una antelació mínima de 5 dies. En casos de finalització sobtada del servei, aquesta comunicació es realitzarà en les següents 24 hores laborals.

3.5 Estabilitat i substitucions

L'empresa haurà de garantir estabilitat al personal que presta el servei per incrementar la qualitat del servei prestat, perquè afavoreix l'estabilitat i el desenvolupament professional de les persones treballadores.

L'empresa adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per baixes, vacances o altres eventualitats, en un termini màxim de 48 hores. Els períodes de vacances i els permisos del personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.

Les hores corresponents a serveis que per raó de malaltia s'hagin deixat de prestar no es poden facturar.

En cas de substitució, l'empresa adjudicatària facilitarà a la professional substituïda les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'empresa adjudicatària comunicarà els canvis a la Tècnica de l'EBAS referent del contracte i a la persona usuària amb la major brevetat possible, per evitar el mínim perjudici a la persona. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les presentacions encomanades per l'Ajuntament d'Esparreguera i programades per l'empresa adjudicatària.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació del servei d'atenció domiciliària haurà d'acreditar la titulació detallada. L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre que el 100% de l'equip professional estigui en possessió de la titulació requerida, d'acord amb el conveni vigent.

3.6 Mesures en cas de vaga legal

En cas de vaga general l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat a l'Ajuntament d'Esparreguera sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

Els serveis mínims es cobriran segons l'ordre de serveis mínims que siguin dictats pel Departament corresponent de la Generalitat de Catalunya.



Una vegada finalitzada la vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe on s'indiquin els serveis mínims prestats, el nombre d'hores realitzades i els serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe es presentarà en el termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga.

En la factura corresponent s'haurà de fer la deducció de les hores no realitzades.

Clàusula 4. Relació amb les persones beneficiàries i destinatàries del servei

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'Equip bàsic d'atenció social (EBAS) dels SSB de l'Ajuntament d'Esparreguera.

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

4.1 Identificació de les professionals d'atenció directa

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb una bata i/o brusa i pantaló adequats per la feina i amb la corresponent targeta identificativa.

Serà d'obligació per part de la persona treballadora utilitzar l'uniforme assignat per l'empresa i portar de manera sempre ben visible la targeta identificativa.

La targeta identificativa comptarà amb el nom i cognoms de la professional, el logotip de l'Ajuntament d'Esparreguera i de l'empresa adjudicatària.

L'empresa també proporcionarà guants, mascareta i tot altre material de protecció que sigui necessari.

4.2 Privacitat i confidencialitat

El contractista i el personal de l'entitat hauran de mantenir inexcusablement el secret professional que, en relació a la informació sobre les persones ateses, s'estendrà de forma indefinida, independentment de l'existència o no del vincle contractual entre l'adjudicatari i el Ajuntament d'Esparreguera o entre el personal i d'adjudicatària.

El contractista i el personal de l'entitat hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Resta prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona si aquesta no està present, excepte que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per la persona o el representant legal i es tingui coneixement des de l'EBAS de l'Ajuntament d'Esparreguera.

4.3 Cessió de claus

La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió d'un joc de claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del referent tècnic de SSB, en els termes establerts al Reglament del SAD de l'Ajuntament d'Esparreguera.



El document d'autorització de cessió de claus, haurà de constar signat i adjunt en el Contracte Assistencial de prestació del servei SAD. També s'incorporarà a l'expedient de la persona. En el supòsit de que l'empresa adjudicatària deixi de prestar el servei, aquesta retornarà les claus a la persona usuària o persona que es va indicar en el seu moment.

L'empres adjudicatària serà responsable de la custòdia de les esmentades claus i es farà càrrec de les despeses derivades de la pèrdua.

4.4 Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció personal o auxiliar de la llar de l'empresa adjudicatària:

- a) Procedeixi al cobrament dels havers, de qualsevol mena, de la persona usuària.
- b) Faci gestions bancàries en nom de la persona usuària. La treballadora familiar només podrà acompanyar a la persona usuària per tal que ella personalment faci aquestes gestions.
- c) Rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

L'incompliment d'aquestes prohibicions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i donarà lloc a les sancions administratives corresponents sense perjudici que es puguin emprendre mesures legals, si s'escau.

4.5 Gestió de queixes i reclamacions

La gestió de queixes i reclamacions per part de la persona usuària és de vital importància per a la resolució de situacions problemàtiques que es puguin produir i també per a la millora permanent de la qualitat del servei.

L'empresa adjudicatària està obligada a registrar, classificar, reportar i resoldre les queixes, reclamacions i suggeriments que li puguin comunicar les persones destinatàries, representants o assistent a la capacitat.

Les persones usuàries hauran de ser informades, per part de l'adjudicatària, dels canals de comunicació per presentar una queixa o suggeriment, a més d'adjudicatària està obligada a lliurar els formularis de queixa que la persona usuària li requereixi.

Les persones usuàries podran presentar les seves queixes , suggeriments i reclamacions directament a l'ajuntament d'Esparreguera , o directament a l'empresa adjudicatària.

En aquests casos l'empresa estarà obligada a registrar a l'expedient de la persona la queixa o suggeriment rebut, sigui quina sigui la via, i registrat també la resposta que se li hagi donat, que es durà a terme en tots els casos per escrit (mitjançant correu electrònic). Aquest registre s'ha de comunicar als Serveis socials bàsics, en el informe anual que l'empresa adjudicatària haurà d'emetre en relació a l'execució del servei.

Clàusula 5. Preu i facturació

5.2 Preu

El preu unitari , segons informe de costos per cada modalitat de prestació s'estableix segons el següent detall:



Modalitat	Base imposable (€/h)	IVA 4% inclòs (€/h)	Origen
Atenció personal (Treballador/a familiar)	23,08 €	24,00 €	Contracte Programa – Addenda 2026
Auxiliar de la Llar	20,63 €	21,46€	Estudi de costos municipal

5.2 Unitat de mesura i facturació

L'empresa adjudicatària tindrà dret a l'abonament de la prestació realitzada. Les factures hauran d'anar a nom de l'Ajuntament d'Esparreguera i hauran de reunir les següents condicions:

- a) Les factures s'han de presentar en el Registre de Factures de l'Ajuntament d'Esparreguera i han d'incloure la identificació del destinatari del servei (Servei de Serveis Socials) .
- b) S'estableix l'obligatorietat d'ús de la factura electrònica per als proveïdors de l'Ajuntament.
- c) Les societats anònimes, les societats de responsabilitat limitada i la resta d'entitat compreses en l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic han de presentar factures electròniques d'acord amb la normativa vigent.
- d) L'entitat proveïdora emetrà una factura mensual per períodes vençuts amb el total d'hores efectuades segons els preus establerts en el present plec, diferenciant les hores corresponents a 2 tipologies de servei prestat:

- i. Atenció personal
- ii. Atenció a la llar

i a les modalitats de prestació :

- iii. SAD social
- iv. SAD dependència

- e) Així mateix, com a documentació annexa a aquesta factura l'entitat haurà de presentar el detall de les hores realitzades a cada persona destinatària i els dies que aquestes s'ha realitzat.
- f) La facturació haurà de ser igual a les hores de servei efectivament prestades el mes vençut.
- g) No es facturaran les baixes temporals de les persones destinatàries del servei, així com tampoc les hores de servei que no puguin ser prestades per motius d'indisposició, visites mèdiques o altres eventualitats que puguin sorgir a la persona destinatària, sempre i quan, siguin notificades per la persona destinatària a l'entitat proveïdora de la prestació amb una antelació mínima de 24 hores.
- h) Amb caràcter general es facturaran els serveis efectivament prestats, no obstant, l'entitat proveïdora factura el 50% del preu hora en els següents supòsits:
 - i. Baixes temporals que s'informin amb menys de 24hores.
 - ii. Anul·lacions puntuals que s'informin amb menys de 24 hores.
 - iii. No obertura de porta per part de la persona destinatària del servei.
- i) La unitat de mesura de l'atenció personal i de la Llar , a efectes d'assignació i facturació, serà 1 hora.
- j) Compliment dels requisits establerts en el Reial Decret 1619/2012, de 28 de novembre, d'aprovació del Reglament pel que es regulen les obligacions de facturació i es modifica el Reglament de l'Impost sobre el valor afegit.
- k) Hauran de fer referència als treballs efectivament prestats i el període de temps objecte de facturació.
- l) En cas de no repercutir-se l'IVA, nota informativa declarant el motiu de l'exempció.



- m) Els pagaments parcials del preu total dels serveis realitzats per la Corporació no impliquen que l'administració hagi acceptat com a correctament executades les prestacions satisfetes.
- n) L'entitat proveïdora presentarà factura electrònica abans del dia 10 del mes següent.
- o) La factura serà revisada i validada per la tècnica municipal de referència del SAD en el termini de 10 dies. En cas de disconformitat la factura serà retornada a l'entitat proveïdora.

Clàusula 6. Memòria anual

L'empresa adjudicatària haurà de presentar anualment, abans del 31 de gener de l'any següent, una memòria del servei on, com a mínim, s'hi farà constar:

- a) Detall de les persones ateses amb indicació d'edat i gènere. (entre els 0-17, 18-64, 65, 84 i majors de 85)
- b) Detall de les hores realitzades segons tipologia de servei prestat (SAD dependència, preventiu i social), agrupats per edat i gènere.
- c) Llistat de persones destinatàries en situació de baixa temporal.
- d) Detall del personal adscrit a la gestió delegada del SAD d'Esparreguera amb indicació de les baixes i substitucions que s'hagin produït.
- e) Detall dels recursos materials i/o els sistemes de suport utilitzats.
- f) Pla de formació amb indicació dels cursos, durada i detall de persones que els han realitzat.
- g) Proposta del Pla de Formació per l'any següent.
- h) Enquestes de satisfacció del servei i resultats d'aquestes.

A més d'aquesta memòria de caràcter anual, l'entitat proveïdora entregarà a l'ajuntament d'Esparreguera la documentació establerta en la clàusula 6.2 d'avaluació del servei.

Clàusula 7. Seguiment i avaluació del servei

6.1 Control de qualitat del servei

L'empresa adjudicatària presentarà mensualment als SSB un informe d'activitat on hi constaran les hores realitzades dels serveis distribuïts per persones usuàries juntament amb la factura corresponent.

Aquest informe al que es refereix el paràgraf anterior ha de constar almenys:

- a) Quantitat d'altres per mes sobre el número de persones usuàries actives.
- b) Quantitat de baixes per mes sobre el número de persones usuàries actives.
- c) Quantitat de serveis activats dins el termini màxim de 48 hores després de signar el Contracte Assistencial.
- d) Quantitat de serveis activats dins el termini màxim de 24 hores (casos urgents) després de signar el Contracte Assistencial.
- e) Quantitat de serveis no activats dins el termini màxim de 48 hores després de signar el Contracte Assistencial.
- f) Quantitat de serveis no activats dins el termini màxim de 24 hores després de signar el Contracte Assistencial (casos urgents).
- g) Quantitat de serveis que no s'han realitzat a l'hora acordada.
- h) Quantitat de serveis que no s'han realitzat degut a una baixa o indisposició de les professionals assignades.
- i) Quantitat de serveis en situació de baixa temporal.



- j) Quantitat d'anul·lacions realitzades per les persones beneficiaries amb més de 24h d'antelació.
- k) Quantitat d'anul·lacions realitzades per les persones beneficiaris amb menys de 24 hores d'antelació.

En aquest informe constarà, a més, el nombre de persones usuàries i les seves dades personals per poder identificar-les.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.

6.2 Avaluació del servei per part de les persones beneficiaries

L'empresa adjudicatària presentarà anualment (abans del 31 de gener de l'any següent), un informe de qualitat de servei amb indicadors de qualitat a partir d'una enquesta de satisfacció a les persones usuàries, o bé, als familiars, tutors legals o assistents a la capacitat.

Aquest informe de qualitat formarà part de la memòria que l'entitat proveïdora haurà de presentar a l'ajuntament d'Esparreguera de forma anual.

Clàusula 7. Mitjans materials i informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

7.1 Telèfon d'atenció a les persones usuàries

L'empresa adjudicatària ha d'habilitar un telèfon d'atenció als usuaris no inclosa en els sistemes de tarifació especial (901, 902, etc.) garantint l'atenció telefònica en l'horari en que es presta el servei (de dilluns a divendres de 7 a 20 hores i dissabtes de 7 a 14 hores).

L'empresa ha de tenir una centraleta amb línies suficients per poder atendre totes les trucades entrants.

7.2 Software de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.

El software de gestió de l'adjudicatari haurà de permetre, com a mínim:

- La identificació de la persona usuària de forma immediata per noms i cognoms, document d'identitat o adreça.
- Accés immediat a les dades contingudes a l'expedient de la persona usuària, que com a mínim, seran:
 - Objectius generals i específics de treball
 - Informes d'avaluació periòdics
 - Registre de seguiment del cas (incidències, coordinacions, etc.)
 - Dates de les visites i trucades de seguiment del coordinador/a tècnic/a.
 - Professionals d'atenció directa assignats al cas amb l'històric de canvis de professional
 - Programació de tasques



- Seguiment dels serveis realitzats i no realitzats
- Quadrants horaris
- Queixes i reclamacions efectuades

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal de Serveis Socials Bàsics assignat per l'Ajuntament d'Esparreguera amb la finalitat de poder consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries i verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

Clàusula 8. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb altres entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, etc. correspon a l'Ajuntament d'Esparreguera.

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

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

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte, constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut, el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Clàusula 9. Responsabilitats

El contractista assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries.

Igualment el contractista serà responsable civil subsidiari en cas que es produeixin sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats

Clàusula 10. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà en els domicilis de les persones beneficiàries del servei del SAD.

Les reunions i coordinacions es realitzaran de forma preferent a la seu dels serveis socials bàsics d'Esparreguera, ubicat al carrer Mestre Tomàs Cabeza, 2 Esparreguera.

En cas que les parts ho valorin, i de forma puntual aquestes coordinacions es podran mantenir de forma telemàtica i/o telefònica.



Clàusula 11. Seguiment del contracte

Amb la finalitat de garantir la correcta execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable com a interlocutor únic davant l'Ajuntament, que actuarà com a coordinador de l'execució del servei objecte del contracte. Aquesta persona haurà de disposar de la capacitat i autoritat suficient per resoldre les incidències que puguin sorgir en la prestació del servei.

L'adjudicatària comunicarà per escrit, dins dels 10 dies hàbils següents a la formalització del contracte, la identitat, dades de contacte i disponibilitat horària d'aquest responsable, així com qualsevol canvi posterior que es produeixi durant la vigència contractual.

Així mateix, es realitzaran reunions periòdiques de seguiment entre la persona designada per l'empresa i els serveis municipals implicats, sempre que així ho sol·liciti l'Ajuntament, per analitzar l'evolució del contracte, revisar possibles incidències, verificar el compliment de les condicions tècniques i contractuals i proposar millores o ajustos operatius.

L'incompliment d'aquesta obligació podrà considerar-se causa d'incidència contractual als efectes que correspongui, d'acord amb el règim de penalitzacions.

Esparreguera, a data de la signatura electrònica.

Esther Moreno Gòmez
Tècnica de Serveis Socials
Responsable seguiment contracte