



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**Contracte de serveis relatiu al servei públic prestació puntual del Servei d'Ajuda Domicili (SAD) de suport al Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, anualitats 2026-2027**

### **ÍNDEX**

#### **1) OBJECTE**

#### **2) DEFINICIÓ OBJECTIUS, PERSONES USUÀRIES I CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS D'ATENCIÓ A DOMICILI ( SAD ):**

- 2.1) Definició
- 2.2) Objectius del SAD
- 2.3) Persones usuàries
- 2.4) Modalitats

#### **3) ORGANITZACIÓ DEL SERVEI**

- 3.1) Funcions del Consell Comarcal
- 3.2) Funcions de l'entitat adjudicatària
- 3.3) Horari del servei
- 3.4) Custòdia de claus

#### **4) COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL COMARCAL**

- 4.1) Coordinació tècnica del servei

#### **5) RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

- 5.1) Serveis
- 5.2) Informació
- 5.3) Desplaçaments
- 5.4) Anul·lació de serveis
- 5.5) Accés a l'habitatge
- 5.6) Gestions econòmiques
- 5.7) Queixes reclamacions i suggeriments

#### **6) SEGUIMENT DEL SERVEI**

- 6.1) Memòria anual del servei

#### **7) DOCUMENT TÈCNIC**

#### **8) OBLIGACIONS DE L'EMRPESA ADJUDICATÀRIA**

#### **9) OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL**

#### **10) PERSONAL**

- 10.1) Personal: Obligacions Generals





- 10.2) Estabilitat i substitucions
- 10.3) Protecció de riscos laborals
- 10.4) Comunicació, Mitjans Materials i informàtics

**11) FACTURACIÓ**

**12) FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ**

**13) MESURES EN CAS DE VAGA LABORAL**

**14) RISC I VENTURA**

**15) PROPOSTA**





## 1. OBJECTE

El present plec té per objecte la prestació del Servei d'Ajuda Domicili, servei d'atenció la persona i servei de neteja, en endavant SAD, que es realitzarà als ciutadans de la Ribera d'Ebre, que hagin estat derivats pels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre en endavant (EBAS), per un termini d'un any, prorrogable a un altre any.

El SAD s'ofereix per ser una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, d'acord amb el regulat a:

- 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'Ajuda a Domicili com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.
- La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta l'atenció domiciliària sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art. 75 d'aquesta Llei.
- I el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials, on es determina el servei com a prestació garantida.

## 2. DEFINICIÓ OBJECTIUS, PERSONES USUÀRIES I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI ( SAD )

### 2.1 Definició

El servei d'ajuda a domicili és el conjunt d'actuacions d'ajuda o suport en l'entorn domiciliari de la persona usuària i/o família prestats pels professionals adients que atenen les necessitats bàsiques i/o relacionals del/de la ciutadà/ana. El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que, per motius físics, psíquics o socials, es troben en situació de necessitat derivada d'una manca d'autonomia personal, necessitats socials en l'àmbit de les relacions familiars i socials i/o necessitats de caràcter instrumental.

El servei inclou les següents prestacions:

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





**Atenció domiciliaria** : Neteja i ordre de la llar i neteja a fons. Les actuacions de caràcter domèstic: són activitats i tasques adreçades fonamentalment a la cura de la llar com a suport a l'autonomia personal.

Les intervencions del personal professional hauran d'estar realitzades, programades, supervisades i avaluades pel personal qualificat.

## 2.2 Objectius del SAD

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

- Procurar un nivell d'atenció a les persones amb tasques assistencials, preventives, educatives, habilitadores per a la vida quotidiana, suficients per a donar la possibilitat que aquestes persones es mantinguin a la seva llar amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el màxim de temps possible.
- Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en l'entorn habitual dels usuaris de la prestació, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situació de crisi i deteriorament o disminució de la seva qualitat de vida a les llars de les persones que per diferents circumstàncies, es troben limitades en la seva autonomia personal.
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Promoure la integració de la persona i/o família en el seu entorn habitual.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que per diferents mancances no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitats que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o altres àmbits
- Afavorir els canvis d'actitud de comportament i facilitar que les persones usuàries descobreixin les seves pròpies possibilitats, potenciant que adquireixin coneixements necessaris per millorar la seva qualitat de vida.
- Intervenir en situacions de possibles desestructuracions del nucli familiar, així com en situacions de progressiu deteriorament de la persona i/o família.
- Actuar com un element de detecció, de situacions de risc i/o necessitat que puguin requerir d'altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.
- Donar suport a les cuidadores no professionals de familiars en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecarrega emocional.





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

### **2.3 Persones usuàries**

El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) s'adreça a persones i famílies de totes les franges d'edat que es trobin en situació de dependència i/o amb dificultats socials o personals que limitin la seva autonomia.

Persones destinatàries del servei

#### **1. SAD Dependència**

Adreçat a persones en situació de dependència que:

Tenen el grau de dependència reconegut d'acord amb la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD). Disposen del corresponent Programa Individual d'Atenció (PIA) elaborat.

#### **2. SAD Social**

Adreçat a:

Persones que, en el moment de la sol·licitud, encara no tenen reconegut el grau de dependència segons la LAPAD.

Persones i/o famílies en situació de fragilitat i risc social, amb necessitats d'intervenció socioeducativa.

Seràn usuàries del servei de SAD Social aquelles persones que presentin manca d'autonomia personal, absència o insuficiència de xarxa de suport, i dificultats per desenvolupar les activitats de la vida diària, o bé problemàtiques familiars específiques derivades de factors físics, psíquics o socials, d'acord amb els criteris establerts pels serveis socials bàsics del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, i que no tinguin encara assignat un grau de dependència.

Requisits d'accés

En ambdues tipologies de servei, és imprescindible estar empadronat/ada legalment en un municipi de la Ribera d'Ebre i acreditar-hi la residència efectiva.

El servei no es prestarà fora del terme municipal de la Ribera d'Ebre.



## 2.4 Modalitats

### Atenció personal

- a) Suport en la higiene diària i cura personal: inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, rentat de parts corporals, rentat de cap, afaitar, aplicar cremes, cura de les ungles, etc. i altres tasques relacionades com ajudar a vestir, desvestir, pentinar, organitzar el bany, etc.
- b) Cura i control de l'alimentació: suport en l'organització i compra dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, control dels hàbits alimentaris, supervisar i organitzar productes de la nevera i armaris, i ajut a la ingestió d'aliments en els casos que sigui necessari.
- c) Cura de la salut i control de la medicació: administració, control i seguiment de la medicació, gestió de receptes i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en què sigui exigible un títol sanitari.
- d) Mobilització dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona, per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físico-motrius.
- e) Fer 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.
- f) Acompanyament fora de la llar, així com en la realització de diverses tasques i gestions com comprar, passeig, visites mèdiques, i altres.
- g) Altres tasques equivalents

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

### Atenció domiciliària

L'atenció domiciliària és l'actuació de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià, incidint en la neteja ordinària de manteniment general de l'habitatge i altres equivalents.

Totes les tasques es portaran a terme segons el perfil i les necessitats detectades de les persones beneficiàries.

Serà responsabilitat de l'entitat adjudicatària disposar dels equips de protecció individual per a la realització del servei i d'altres que és considerin oportuns.





Consell Comarcal  
**Ribera d'Ebre**

La persona usuària haurà de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs.





### 3 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

#### 3.1 Funcions del Consell Comarcal

- Planificació global del servei, informació genèrica i individualitzada sobre els serveis i els drets d'accés i requisits previstos.
- Recepció dels usuaris, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic, identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Elaborar el pla de treball.
- En els casos que els serveis socials valorin la urgència de l'inici del servei de SAD faran la comunicació a l'adjudicatària.
- Establir els objectius de l'atenció i assignació del servei: modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació, definició i precisió del treball a realitzar, lloc de realització, data d'inici i duració prevista.
- Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària i/o família.
- Tramitació de la petició d'atenció a la persona o la llar, especificant activitats i/o tasques, horari, tipologia etc.
- Trametre a l'adjudicatari/ària la comanda de serveis a prestar i rebre la confirmació del moment d'inici del servei.
- Comunicar qualsevol modificació del canvi del pacte inicial amb la persona a l'adjudicatària, dels terminis de prestació del servei, i tasques a realitzar, també les baixes temporals i definitives.
- Definir i precisar les tasques a realitzar, lloc de realització, data d'inici i duració prevista amb la persona usuària i/o amb la família.
- Controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Demanar el perfil professional que atindrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi de professional adscrit per l'adjudicatària a la prestació del servei en cas de prestació deficient.
- Complimentar l'acord de prestació del servei (contracte) amb la persona i se'n lliurarà una còpia al propi usuari o usuària i una altra a l'entitat adjudicatària.
- Fer seguiment i avaluació periòdica de l'atenció de les persones usuàries i/o famílies.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties mentals, infeccioses i contagioses, drogodependències.
- Control i validació mensual de les factures.





### 3.2 Funcions de l'entitat adjudicatària

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

- Executar els serveis i la proposta d'horaris d'atenció, d'acord amb les previsions d'aquest plec i del plec de clàusules administratives particulars.
- Recepció i gestió de la petició de la prestació del servei d'ajuda a domicili (Atenció personal i atenció domiciliària ) i, de totes les tasques i funcions que responguin directament a la prestació.
- Garantir el servei als usuaris pels quals s'ha rebut l'encàrrec, el compliment de les condicions de prestació del servei, segons els plans individuals d'intervenció, de la millora i qualitat de la prestació del servei.
- En els casos que els serveis socials valorin la urgència de l'inici del servei de SAD, l'adjudicatària haurà de respondre de forma prioritària per pal d'iniciar la prestació del servei.
- Realitzar una visita amb el responsable, segons necessitat del servei, abans de l'inici d'aquest, amb el/la professional que prestarà el servei a l'usuari/ària, per a la presentació i explicació de tasques a realitzar. En aquesta visita es signarà el contracte facilitat pel Consell Comarcal, del servei amb signatura de l'usuari, i se'n lliurarà una còpia a l'usuari, una pels serveis socials i una per l'entitat adjudicatària.
- Complir els horaris i puntualitat pactats als serveis, avisant de qualsevol incidència que superi els 15 minuts.
- Comunicar totes les incidències relatives al personal, permisos canvis, suplències, baixes, que poden afectar a la prestació del servei en el termini màxim de 24hores a partir del seu coneixement.
- Presentar, amb periodicitat mensual, un document on es reculli la facturació dels serveis de SAD.
- Garantir la disponibilitat de personal per les hores de major aflluència de petició de serveis de 8 a 11 hores.
- Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a un mateix usuari.
- Garantir al referent del cas la informació referent als casos que siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment de casos.
- Informar de qualsevol circumstància que pugui suposar una modificació del servei. No es podrà fer cap canvi d'horari ni des tasques sense el vistiplau dels referent de l'EBAS.
- L'adjudicatari haurà de garantir el subministrament de la informació establerta, realitzar la coordinació i supervisió trimestral del personal d'atenció a domicili, coordinació mensual amb la Tècnic/a referent dels casos del SAD.
- Garantir el compliment de les obligacions que afecten a la gestió del personal: formació permanent, supervisió, reciclatge i donar suport tècnic al seu personal per a garantir una prestació del servei eficient i de qualitat.
- Subministrar al seu personal tot el material necessari per a la prestació del servei en compliment de la normativa de prevenció de riscos i la salut laboral, així com complir i fer complir totes les obligacions i requisits previstos a la normativa de prevenció de riscos laborals vigents en cada moment.
- Facilitar i garantir, l'assistència ininterrompuda de qualsevol petició del Consell Comarcal o resoldre qualsevol incidència.





- Realitzar de forma immediata el canvi de treballador/a d'atenció a domicili, a petició de la referent del SAD, sempre que ho consideri necessari.
- Cobrir les absències per vacances, malaltia o indisposició puntual i comunicar-les a la referent del SAD.
- Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació que per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i el propi del Consell Comarcal.
- Comunicar a l'usuari/a que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb el referent del SAD.
- També estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

### **3.3 Horari del servei**

Cal garantir l'atenció a les persones usuàries del servei d'ajuda a domicili entre les 7h i les 21h de dilluns a divendres.

En la franja horària de 7 a 11 hores, l'adjudicatària haurà d'assegurar la disponibilitat de personal, en ser les hores de major concentració de serveis. El Consell Comarcal, sempre que sigui possible procurarà assignar hores d'atenció a les diferents franges horàries per assegurar la ocupació més gran de la jornada laboral ordinària dels professionals.

O bé també els serveis socials indicaran l'horari preferent tenint en compte les necessitats de les persones sol·licitants i la valoració del professional referent.

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

En cas que el Consell Comarcal ho consideri estrictament necessari per les característiques del servei o de la persona a atendre, proposarà l'horari tancat. Aquest serà proposat quan l'atenció sigui a menors, quan l'horari estigui vinculat a l'assistència a un altre recurs, es depengui de la permanència d'algun familiar al domicili, o la treballadora així ho consideri per les tasques assignades.

### **3.4 Custòdia de claus**

En cas que el contractista estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, haurà de comptar amb l'autorització per escrit d'aquesta, i la responsabilitat serà compartida entre el contractista i la pròpia persona usuària. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit a la referent del SAD el llistats de domicilis dels que disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 5 dies des de la seva formalització.





## **4 COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I EL CONSELL**

### **4.1 Coordinació tècnica del servei**

L'adjudicatari/a designarà un responsable amb l'objectiu de revisar les demandes, distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.

Les tasques del responsable seran les següents:

- Realitzar visites domiciliàries, segons necessitats del servei, per a presentar a les persones usuàries, el personal que prestarà els serveis, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris.
- Informar diàriament de les incidències que es recullen en la prestació del servei de manera telefònica i posteriorment per escrit, amb la referent SAD per al seguiment de cada cas.
- Realitzar reunions de seguiment amb els/les professionals que presten els serveis a domicili per garantir la qualitat i adequació del servei que s'està prestant.
- Avaluar l'evolució de les persones usuàries a través d'informes individualitzats, en relació als canvis/incidències en la situació i estat de l'usuari/ària. Aquests informes seran entregats trimestralment, tot i que el Consell Comarcal podrà demanar-lo mensual en casos específics.
- Identificar, comunicar i actualitzar en el sistema d'informació les baixes i modificacions produïdes del servei.
- Realitzar, com a mínim, una visita a l'any de seguiment als usuàries del servei, segons necessitat del servei.
- Realitzar reunions amb les/els professionals d'atenció directa de manera individual pel seguiment dels casos.
- Mantenir comunicacions internes de seguiment dels casos de forma periòdica i en casos urgents i/o extraordinaris i per petició dels tècnics de Serveis Socials, intensificant les comunicacions amb un seguiment més exhaustiu.

Els professionals referents del SAD municipals es coordinaran amb les/els professionals que facin l'atenció directa al domicili, tant presencial com telefònicament, quan el cas ho requereixi.

## **5 RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI**

L'entitat adjudicatària i el seu personal ha de complir respecte a les persones usuàries el següent:

### **5.1 Serveis**

Prestar el servei a les persones que li siguin indicades des de serveis socials del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei SAD.



Complir les mesures de Seguretat i Higiene i Salut laboral establertes a la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

Afavorir una bona relació amb l'usuari/a i eludir qualsevol conflicte personal, garantir el respecte i cura adequat de conformitat amb les regles de bona fe i diligència, com a base de la prestació del servei.

## **5.2 Informació**

Informar a les persones que reben el servei de les característiques d'aquest, segons l'acord atorgat per l'EBAS ( horari, intensitat, pla de treball ) així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals, etc.

## **5.3 Desplaçaments**

Els costos dels desplaçaments del treballador/a i dels desplaçaments entre serveis aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El desplaçament no està inclòs dins del temps de prestació del servei.

## **5.4 Anul·lació de serveis**

La persona usuària ha de comunicar a l'empresa, qualsevol absència que impedeixi la realització del servei amb una antelació suficient (fins les 20:00 h del dia anterior).

L'empresa registrarà i comunicarà aquest incident al Consell Comarcal i serà un servei no prestat.

En cas d'absències sobtades que no s'hagin pogut planificar ni comunicar prèviament ( ingrés hospitalari, o usuari que no obre la porta passat 15 minuts), el servei es facturarà a al Consell Comarcal, i comptarà per la treballadora com hora realitzada. (Màxim de facturació serà 1hora, encara que el servei sigui superior).

## **5.5 Accés a l'habitatge**

Resta prohibit que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària entri al domicili de la persona usuària, si aquest no hi és al domicili.

La persona usuària del servei serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas d'estar impossibilitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en un familiar o persona de confiança que serà l'encarregat de donar accés a l'habitatge.

En cas, que la persona no disposés de cap suport per obrir serà l'adjudicatària d'acord amb la usuària la responsable de les claus, seguint punt 5.4) del present plec.



## 5.6 Gestions econòmiques

Resta prohibit que cap treballador/a d'atenció directa, de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica de cap mena.

L'incompliment d'aquesta prohibició i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

El treballador/a podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pacte de prestació del servei

## 5.7 Queixes reclamacions i suggeriments

Les queixes o reclamacions considerades greus es posaran en coneixement al Consell Comarcal de forma immediata.

L'empresa haurà de respondre qualsevol queixa, reclamació o suggeriment per un termini no superior a 4 dies.

L'empresa haurà de comunicar al Consell Comarcal les accions que s'han dut a terme per resoldre-la i la resposta donada.

## 6 SEGUIMENT DEL SERVEI

### 6.1 Memòria anual del servei

Anualment l'adjudicatària presentarà abans del 30 de gener de l'any següent, una memòria dels treballadors contractats, especificant les hores d'atenció setmanals del servei d'ajuda a domicili

El contractista haurà de realitzar una enquesta de qualitat del servei facilitada pel Consell Comarcal, una vegada a l'any. Haurà de ser una enquesta objectivable i que permeti valorar el servei prestat.

Aquesta informació serà lliurada per correu electrònic a la cap d'àrea de ciutadania.

L'Adjudicatària haurà de presentar, abans del 30 de gener de l'any següent, el resultat de l'enquesta de qualitat realitzada a les persones usuàries del servei.

## 7 DOCUMENT TÈCNIC





L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb el document tècnic de la prestació del servei i atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics i ha de garantir el compliment d'aquests per part de tot el seu personal implicat en l'atenció directa.

Tindrà com a mínim els següents punts d'actuació:

- Circuit ordinari, d'urgència, de control d'activitat, de control d'horari, altres.
- Descripció de procediments en relació d'atenció personal, d'higiene, de neteja de la llar, tractament i confidencialitat de dades, altres.
- Protocols de detecció i actuació en situacions de negligència, abusos i maltractament, altres.
- Descripció dels sistemes de comunicació, de resolució d'incidències i detecció de mala praxi.
- Organització dels recursos humans
- Recursos tecnològics adscrits al servei

L'adjudicatari podrà proposar altres circuits i procediments d'actuació.

## **8 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents en relació amb l'organització tècnica:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat tècnica i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament correcte i la continuïtat del servei de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules econòmiques administratives.
- Assumir i responsabilitzar-se dels danys que el seu personal pugui patir/ocasionar per qualsevol causa en el domicili de les persones usuàries. Així com de les sostraccions que qualsevol, material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona atesa afectada. Garantint la defensa jurídica del seu personal pels fets denunciats, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.
- Garantir la correcta atenció a les persones usuàries, d'acord amb el pla de treball individual, familiar o convivencial establert. Així mateix, ha d'informar-los de les tasques a desenvolupar i altres qüestions que s'hagin acordat prèviament amb la referent del cas.
- Informar a la persona de referència de qualsevol actuació que involucri als usuaris del servei si es troba fora de les condicions prèviament establertes per a la gestió del servei.





- Quan durant la realització dels serveis es donin incidències dels treballadors que presten el servei, l'empresa adjudicatària, ha de garantir la continuïtat del servei, prèvia comunicació a serveis socials, a la família o persona a qui es presti el servei.
- Serà un criteri de prioritització per a l'empresa adjudicatària en les comunicacions amb els serveis socials del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, les situacions de casos amb indicis de risc social i possible maltractament.
- Comunicar per escrit qualsevol incidència que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei.
- Informar dels canvis, baixes que es produeixin per a qualsevol motiu, situació i estat de la persona usuària. Així com de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Quan durant la realització del servei es donin incidències que afectin les persones usuàries del SAD (exemple: problemes de salut, accidents domèstics i en general qualsevol altra que posi en perill la integritat física de la persona) l'empresa adjudicatària garantirà que el personal adscrit ha de seguir un protocol d'actuació i:
  - Comunicar-ho immediatament a l'empresa adjudicatària de la qual depèn, per tal que l'empresa indiqui altres actuacions a realitzar i posteriorment ho comuniqui al professional de referència dels serveis socials bàsics.
  - Romandre en el domicili fins que la seva presència no sigui necessària.
  - En el cas que es valori que la vida de la persona està en perill s'avisarà primer als serveis pertinents per resoldre la situació d'urgència, mèdics,...
- Garantir la correcta execució del treball administratiu a fi de portar el control d'hores realitzades, redacció d'informes, memòries i d'altres de la prestació del servei segons la periodicitat establerta en el Plec.
- Facilitar al Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre la informació que es sol·liciti en relació a aquest contracte.
- Complir la legislació laboral vigent en les relacions contractuals entre l'adjudicatari i el seu personal adscrit a la prestació del servei objecte del contracte.
- Complir amb el funcionament dels serveis d'atenció domicili del Consell Comarcal.
- Complir amb la normativa vigent sobre la protecció de dades de caràcter personal.
- Complir amb els horaris i puntualitat pactats als serveis, avisant de qualsevol incidència que superi els 15 minuts al propi usuari.
- Mantenir constant el personal assignat a cada cas i si no és possible, informar, amb un temps mínim de 7 dies a la referent professional del SAD .
- Realitzar de forma immediata el canvi de personal d'atenció a domicili, a petició de la referent professional del SAD del Consell Comarcal, si es detecten deficiències en la prestació del servei.
- Garantir la confidencialitat de totes les dades i informació per a l'objecte del contracte se li faciliti en relació als beneficiaris i al propi Consell Comarcal.
- Garantir que el personal adscrit al servei compleixi les mesures de seguretat, higiene i salut laboral establertes a la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional segons la legislació específica d'actuacions professionals en l'àmbit privat.
- Assumir la resta d'obligacions que es derivin de disposicions legals aplicables





## 9 OBLIGACIONS DEL CONSELL COMARCAL

- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà: Inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant
- Demanar el perfil professional que atindrà cada servei, segons les seves característiques i problemàtiques. També es reserva el dret de poder demanar el canvi del professional que estigui prestant el servei.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Comunicar, a l'inici de la prestació, les franges horàries en les que es preveu la major concentració d'atencions a usuaris/àries.
- Concretar el tipus de servei a prestar en cada cas. La definició dels objectius, les tasques a desenvolupar, d'acord amb el pla de treball establert amb l'usuari/a.
- Proposar el nombre d'hores necessàries per a realitzar aquestes tasques, indicant la franja horària més recomanable.
- Comunicar a l'empresa l'assignació d'un nou servei de SAD, subministrant la informació i documentació necessària per a l'assoliment dels objectius fixats.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball o amb el manual de procediments que afectin la prestació de serveis d'Ajuda a domicili.

## 10 PERSONAL

### 10.1 Obligacions generals

- L'empresa adjudicatària disposarà de personal suficient per prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà la única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social i conveni col·lectiu, incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laboral i tributaria.
- El personal de l'entitat adjudicatària ha de complir el perfil professional i titulacions segons determina, els requeriments de Generalitat de Catalunya per al personal del servei d'ajuda a domicili, i garantir que tinguin un perfil professional amb unes característiques personals i uns coneixements mínims (Capacitat de relació, persona discreta, capacitat





física per desenvolupar tasques, capacitat d'expressió oral i escrita aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials, capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionament enfront del cas, actitud de respecte i manteniment del secret professional, etc.)

## 10.2 Estabilitat i substitucions

- L'adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal, per assegurar la prestació i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions del personal puguin suposar per al personal i els usuaris/àries, quan aquests siguin inevitables.
- L'adjudicatària cobrirà les absències del seu personal i de la treballadora familiar sense que l'eximeixin del compliment de la prestació dels serveis encomanats pel Consell Comarcal.
- Qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que prestin els serveis d'atenció al domicili es farà en el termini màxim de 24 hores i haurà de comunicar-se prèviament a la referent SAD i a l'usuari/ària afectat per evitar negligències en la prestació del servei.
- L'adjudicatària facilitarà al substitut/a les dades del cas i tota la informació per garantir el seguiment del pla de treball establert.

## 10.3 Protecció de riscos laborals

- L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els que serà necessari la utilització d'Equips de Protecció individual EPI'S ( Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà al seu personal els necessaris i eficaços per a prestar el servei (guants, mascaretes, i altres materials adients) per evitar riscos, per la seva seguretat i la de la persona usuària.
- L'adjudicatària ha de garantir un protocol d'actuació en casos de malalties infeccioses per part del treballador/a i/o de la persona usuària ( en malalties com ara covid-19 com en d'altres malalties que poden ser contagioses).
- Correspon a l'entitat adjudicatària les funcions d'informació i formació necessària en matèria de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades, atenent la naturalesa i abast d'aquests, les característiques particulars del cas i tasques a realitzar en el domicili de la persona.

## 10.4 Comunicació, mitjans materials informàtics

- Haurà d'habilitar un telèfon d'atenció als usuaris, i garantir l'atenció telefònica en l'horari en que es presta el servei de dilluns a divendres de 8 a 20 hores, tant als usuaris/àries com al Consell Comarcal.
- Haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per realitzar una bona gestió i control del servei.
- Ha de disposar d'un sistema de control del treballador al domicili, l'arribada i la sortida, registre de desviació de puntualitat en l'horari d'entrada, desviació de la durada del servei,





i un sistema que asseguri amb la màxima fiabilitat la localització dels professionals d'atenció directa durant el servei.

## **11. FACTURACIÓ**

L'adjudicatari facturarà els serveis a mes vençut, prèvia justificació de l'activitat executada al domicili ( document o control horari dels serveis prestats ), acompanyat d'un informe amb observacions i incidències dels serveis.

Caldrà presentar aquesta justificació mitjançant el correu electrònic amb una antelació de cinc dies respecte a la presentació de la factura.

La conformitat tècnica prèvia del Consell Comarcal serà condició necessària per a l'emissió de les factures.

La facturació serà executada sobre les hores realment prestades als domicilis i no planificades inicialment, atès que el col·lectiu és molt fràgil i es poden succeir canvis imprevistos mentre s'executa el contracte.

L'import mensual de la factura no serà constant, atès que es determinarà en funció de les hores encomanades en cada període.

### **Règim de pagament**

S'efectuarà el pagament prèvia presentació de factura.

El pagament es realitzarà pel Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, en els terminis establerts en l'article 198.4 LCSP, sense perjudici que se li pugui exigir la presentació dels documents de cotització del personal destinat a l'execució del contracte, als efectes de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la Seguretat Social.

Les factures s'han de presentar en el Registre de Factures del Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre, dependent de la Intervenció General, que és l'òrgan que té les competències en matèria de comptabilitat, i han d'incloure la identificació del destinatari de la contractació.

## **12. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ**

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

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



A més, les dades de caràcter personal hauran de ser tornades al Consell Comarcal, igual que qualsevol suport o document en que hi figuri alguna dada.

### **13. MESURES EN CAS DE VAGA LABORAL**

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

Els serveis mínims s'establiran d'acord amb la publicació del Decret regulador dels mateixos per part de l'autoritat laboral. Tanmateix, independentment d'aquesta publicació, l'adjudicatari/a haurà de complir els serveis mínims del servei i amb el compliment dels serveis bàsics

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

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

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

### **14. RISC I VENTURA**

En cas que l'òrgan competent de Protecció Civil declari o activi una situació d'alerta o emergència, especialment per episodis de neu, vent o altres fenòmens meteorològics adversos o qualsevol establert per protecció civil, l'empresa adjudicatària del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) comarcal ajustarà la prestació del servei estrictament a les instruccions, protocols i indicacions emeses pels organismes competents de la Generalitat de Catalunya, especialment en el marc dels corresponents plans de Protecció Civil.

En aquestes situacions, l'empresa adjudicatària limitarà la prestació del SAD a la realització dels serveis imprescindibles, prioritant l'atenció de les persones usuàries en situació de major vulnerabilitat, d'acord amb els criteris establerts pels serveis socials competents i les directrius que es dictin en el context de l'alerta.

No es podran dur a terme actuacions diferents, addicionals o contràries a les indicacions de Protecció Civil, ni modificar l'organització o l'abast del servei fora dels serveis imprescindibles, llevat d'instrucció expressa dels organismes competents o de l'òrgan de contractació comarcal.



L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la seguretat de les persones usuàries i del personal, així com la coordinació amb els serveis socials comarcals per a l'adequada aplicació dels criteris de prioritització. Les instruccions dictades en situació d'alerta tindran caràcter preferent respecte de qualsevol altra previsió del contracte.

Els costos estructurals, seran assumits per l'empresa com a risc i ventura.

## **15. PROPOSTA**

Atès l'anterior, es proposa que s'iniciï el corresponent expedient de contractació per la realització del servei de d'ajuda a domicili.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

