



Ajuntament de
Barberà del Vallès
Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRAN L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA (SAD) DE L'AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

1. OBJECTE

És objecte d'aquest plec, la contractació de la prestació dels serveis d'Atenció Domiciliària en el municipi de Barberà del Vallès que es realitzarà a l'entorn habitual de les persones empadronades al municipi de Barberà derivades pel personal tècnic dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

L'atenció domiciliària és l'atenció social que es presta a una persona en el lloc on viu, en qualsevol etapa de la seva vida, amb l'objectiu de mantenir-se en el seu entorn habitual i aconseguir així el seu màxim nivell de qualitat de vida, benestar i autonomia. Els serveis d'atenció domiciliària presenten diverses modalitats i estan contemplats a la Cartera de Serveis Socials de Catalunya (regulada mitjançant el Decret 142/2010, d'11 d'octubre) d'acord amb el que estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Les prestacions que són objecte de contractació en relació amb els Serveis d'Ajuda a Domicili són:

- Servei d'atenció a domicili (SAD):
 - Tasques d'atenció personal,
 - Tasques de tipus socioeducatiu: suport social i familiar i relació amb l'entorn.
 - Tasques de suport a persones cuidadores familiars
- Servei d'auxiliar de la llar (SALL, a partir d'ara):
 - Tasques assistencials de caràcter domèstic i suport a la llar.

La prestació d'aquests serveis, objecte del contracte, ha de garantir la personalització del servei; la proximitat entre professionals, persones usuàries i entorn comunitari proper; així com la qualitat de l'ocupació que es materialitza en la millora de les condicions laborals i la implementació de models organitzatius que permetin incrementar el percentatge de persones treballadores a jornada completa.

2. DEFINICIÓ

La cartera de serveis socials defineix el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD a partir d'ara) com 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



Ajuntament de
Barberà del Vallès
Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta del principal servei de suport i d'atenció a les persones que es desenvolupa en l'entorn domiciliari i que és prestat des de la proximitat, integrat amb altres serveis a domicili i de la comunitat, amb vocació de ser un servei de qualitat, flexible, efectiu, sostenible, eficient i centrat en la persona i el seu entorn de cura més immediat.

El SAD s'adreça a persones i/o famílies residents a Barberà del Vallès. Totes les persones que seran beneficiàries d'aquest serveis presenten unes necessitats socials valorades professionalment per l'Equip Bàsic d'Atenció Social, que ho reflecteix en una prescripció professional.

El servei principal del SAD és l'atenció personal i, d'acord amb les necessitats de les persones, de forma complementària pot proporcionar, en determinats casos, ajuda de la llar.

3. MARC NORMATIU

El Servei d'Ajuda a Domicili està regulat a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials (DOGC núm. 4990, de 18 d'octubre) com a part dels Serveis Socials Bàsics (article 16.2) que són competència dels municipis (article 31.1.d) i que, d'acord amb l'apartat 2 del mateix article, correspon a les comarques suplir els municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics si aquests no estan en condicions d'assumir-les directa o mancomunadament.

La Llei també estableix que el Servei d'Ajut a Domicili és una prestació de servei (article 21.2.j) i el seu contingut es desenvolupa al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010 – 2011 (prorrogada) en el que es defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com una prestació garantida dels Serveis Socials Bàsics.

Per altra banda, 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 de desembre) defineix el Servei d'Ajuda a Domicili com una de les prestacions bàsiques de la cartera per a persones amb el reconeixement de la situació de dependència.

Els serveis de SAD i SALL es regiran pels principis i procediments recollits en aquest plec tècnic i aquells documents que l'Ajuntament de Barberà del Vallès pugui aprovar específicament.

4. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

Com a servei centrat en la persona, el SAD de Barberà del Vallès es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i en relació a la preservació del domicili de la persona usuària.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- La **privacitat** de la persona usuària i del seu domicili.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'**autonomia**: s'orienta a fomentar i potenciar, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, fomentant l'auto cura, la presa de decisions i mantenir el control sobre la pròpia vida. Es pretén, mitjançant aquest servei, mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport que permetin a les persones maximitzar el seu benestar i ser el més autònomes possible.
- L'**equitat** en el tracte a les persones ateses.
- La **participació**: la informació sobre el desenvolupament del servei és fonamental per garantir la participació de les persones usuàries i del seu entorn cuidador i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament. La coresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn és fonamental pel bon desenvolupament del servei.
- La **personalització del servei**: intentant ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment, tot buscant la màxima satisfacció per ambdues parts.
- La **continuitat en l'atenció personalitzada** per part de l'equip de professionals.
- El **reconeixement de l'entorn cuidador**, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- La **territorialització del servei**, un servei per a la comarca, que abasta, actualment, 16 municipis, amb característiques diferents ha de respondre als principis de proximitat i, per tant, de territorialització del servei per garantir l'eficàcia i l'atenció personalitzada.
- La **qualitat del servei** entesa com a un procés de millora continua.
- L'**eficàcia** per assolir els objectius de l'atenció a domicili .
- L'**eficiència en la gestió**, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada
- El **desenvolupament de professionals** competents, estimulats, resolutius i autònoms, com a factor central de la qualitat del servei

5. OBJECTIUS

L'objectiu del servei és el d'atendre les mancances d'autonomia personal i promoure una millora en la qualitat de vida de les persones usuàries, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, tant en el seu entorn familiar com comunitari, donant-les l'ajut per al desenvolupament de les activitats pròpies de la vida diària i potenciant la seva autonomia personal, en la mesura que sigui possible, amb la finalitat de que puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual, el màxim de temps possible.

Aquest objectiu principal, ha d'incloure els següents objectius específics:



Ajuntament de
Barberà del Vallès

Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- Procurar un nivell d'atencions a cures personals, domèstiques, socials i tècniques suficients per a proporcionar a les persones usuàries, la possibilitat de romandre en la seva llar i el seu entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia, durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració de les persones usuàries, en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- 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.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a elles.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions educatives, socials o d'altres àmbits.

6. PERSONES DESTINATÀRIES DEL SERVEI

El Serveis d'Atenció Domiciliària, s'adreça a persones i/o unitats de convivència empadronades i residents en el municipi de Barberà del Vallès que:

- a) Es trobin en situació de dependència reconeguda que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (PIA), requereixen atenció per a la realització de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària i qualsevol altra necessitat concurrent amb les expressades en el punt següent, en el seu domicili o lloc de residència habitual.
- b) Es trobin en situació de vulnerabilitat o risc social per:
 - i. Manca de capacitat o hàbits per l'acompliment de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, que inclouen l'auto-cura i el manteniment i correcte organització de la llar; així com presenten dificultats de relació amb l'entorn i/o manca de suport familiar o social.





Ajuntament de
Barberà del Vallès

Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- ii. Manca d'habilitats parentals i d'hàbits de criança saludables i/o hàbits per a l'organització familiar, de la llar i per l'atenció als membres de la família, especialment dels infants i la seva relació amb l'entorn.
- iii. Persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat, fragilitat o risc social, per causes sobrevingudes o no, que requereixin un suport social assistencial o de caràcter preventiu per atendre les seves necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació té aquest caràcter temporal (per exemple, en situacions d'alta hospitalària) bé perquè la situació és de caràcter permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la LAPAD o altres).

L'Ajuntament establirà criteris de prioritat per a l'assignació del servei, basat principalment, en el grau de dependència, situació socials i secundàriament, en la renda disponible.

7. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

7.1. Modalitats de prescripció

La prescripció dels serveis d'atenció a domicili venen determinats per la situació de les persones ateses i pels objectius de l'actuació. Es defineixen quatre modalitats:

1. **SAD DEPENDÈNCIA:** és la modalitat que s'adreça a les persones que són beneficiàries de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia i Atenció a les persones en situació de Dependència. Les característiques d'aquesta modalitat, per tant, s'ajustaran al que determina aquest marc legal i, en concret, les condicions i estipulacions de la prestació del servei vindran establertes en el Pla Individual d'Atenció (PIA) validat pels òrgans competents i amb la intensitat que allà s'hi estableixi.
2. **SAD SOCIAL:** és la modalitat adreçada a persones adultes en situació de risc o vulnerabilitat social degudes a situacions de salut, autonomia funcional i/o personal i/o relacions amb l'entorn social. Aquesta situació de risc o vulnerabilitat social requereix de suport per a la recuperació o adquisició d'habilitats d'autocura, de l'autosuficiència en el desenvolupament d'activitats quotidianes i, en el seu cas, de convivència pacífica o protecció de les persones en situació de vulnerabilitat.
3. **SAD SOCIOEDUCATIU:** és la modalitat de servei que s'adreça a donar suport en l'adquisició o recuperació d'habilitats socials i d'organització familiar i de la llar. S'orienta preferentment a famílies amb filles i fills menors d'edat en situació de vulnerabilitat o risc social. Les característiques i durada d'aquests serveis venen determinades per l'existència d'un pla de treball liderat des de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament i és de caràcter temporal, entenent que la temporalitat ve determinada pels objectius d'aquest pla de treball.
4. **SAD DE CONVALESCÈNCIA:** és la modalitat de servei adreçada a l'atenció de persones en situació de fragilitat que requereixen una atenció que no pot demorar-se. Són persones que poden trobar-se en el procés de reconeixement del grau de dependència, sense que aquest sigui efectiu, i que presenten necessitats de suport



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

per al desenvolupament de les activitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària amb motiu d'una situació de necessitat sobrevinguda i temporal derivada, per exemple, d'un procés d'alta hospitalària. Aquest servei compleix un doble objectiu: assistir a les persones per cobrir aspectes d'atenció a activitats bàsiques que no poden cobrir de forma autònoma i prevenir el deteriorament de les situacions. Es tracta d'un servei temporal per al que s'estableix una durada estàndard de 2 mesos que podrà ser ampliable si l'avaluació de necessitats per part dels professionals de l'Equip Bàsic de Serveis Socials així ho determina i s'autoritza expressament.

7.2. Modalitats d'atenció

A continuació es descriuen les diferents tipologies de les modalitats de l'atenció tenint presents els elements que les defineixen, com el perfil dels destinataris, els objectius principals del servei.

7.2.1 Servei d'Atenció Personal

El servei d'atenció personal és un servei de suport a les 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/es ateses, a la cura de la llar i a promoure la integració en el seu entorn, per tant pot incloure actuacions de caràcter personal, domèstic i educatiu. Es podran també realitzar, amb caràcter complementari, tasques de tipus preventiu.

Depenent del perfil de necessitats de la persona, així com des objectius proposats en cada cas, el servei podrà incloure les funcions següents:

Tasques assistencials:

- Suport en la higiene i cura personal. Això inclou rentat corporal complet, en bany, dutxa o llit (rentat de les 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, etc.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas que la persona usuària ho requereixi.
- Cura i control de l'alimentació: compra d'aliments, organització d'àpats, la preparació i el cuidant dels aliments, l'ajut a la ingesta d'aliments, en els casos que sigui necessari.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos que sigui necessari un títol sanitari.
- Mobilització i transferències dintre de la llar: ajuda a aixecar-se i posar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals en



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes fisio-motius.

- Assessorament tècnic, tant a la persona usuària com a qui la cuida, per facilitar els canvis posturals quan hi ha dificultats de mobilitat
- Manteniment de l'ordre i la neteja de la llar en el desenvolupament de les tasques d'atenció a la persona: s'entén que, quan alguna de les tasques anteriorment esmentades d'atenció personal –higiene personal, ajudar a aixecar del llit, ajudar en els àpats, etc.- ho requereixi, s'inclouran tasques complementàries com, per exemple: deixar en condicions correctes de neteja i ordre el bany, la cuina o fer el llit. Tots els serveis d'atenció personal són susceptibles d'una atenció del domicili amb vigilància i manteniment de l'ordre de la llar i de manteniment de la neteja de la llar, tal i com estableix l'actual conveni de les professionals del servei. Aquesta tasca es realitzarà amb independència que existeixi el servei de neteja de la llar en el mateix domicili.
- Ajuda al rentat, planxat i repàs de la roba imprescindible dintre de la llar.

Tasques socioeducatives:

- Tasques educatives per l'adquisició d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, i la cura personal (higiene, alimentació, salut, etc.)
- Tasques educatives per l'adquisició d'hàbits relacionats amb l'atenció a: infants, persones grans, persones en situació de dependència, persones amb problemàtiques de salut mental, etc. (higiene, alimentació, salut, escolarització, etc.)
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior, per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïnat, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic i/o social, així com l'acompanyament puntual en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.
- Suport i acompanyament, si es cau, per a participar en diferents activitats (centre de dia, casals, colònies, ludoteques etc.) segons el pla de treball establert per l'Equip Bàsic d'Atenció Social.
- Facilitació d'activitats d'oci en el domicili. Suport a la realització de manualitats, lectura, jocs i activitats similars.
- Suport als familiars cuidadors no professionals, suplint, ajudant, proporcionant descans i alliberant de temps a la família.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- Altres tasques identificades en el pla de treball de l'Equip Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament.

Tasques preventives i d'observació:

Tots els serveis d'atenció personal i domèstica inclouran amb caràcter complementari tasques preventives d'observació i detecció de situacions de risc i de possibles canvis en la situació de la persona usuària i el seu entorn, en la mesura que l'estada en el domicili ho permeti. Les principals situacions i conductes de risc a detectar i observar són:

- desorientació espacial i temporal
- hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...)
- oblit o mal ús d'aparells domèstics i altres (aigua, llum, gas...)
- deteriorament de l'estat de l'habitatge
- absentisme escolar
- conductes agressives dins del domicili i/o situacions de maltractament
- empitjorament de l'estat de salut de la persona
- risc de suïcidi
- descompensacions en salut mental
- dificultats per gestionar la medicació
- negligència en la cura o autocura.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat al personal tècnic de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el servei (dins o fora del domicili) fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

7.2.2. Servei de neteja de la llar

El servei d'auxiliar de la llar és un servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià. Es poden establir, segons el pla de treball establert per l'Equip Bàsic d'Atenció Social, dos tipus de neteja de la llar:

- Neteja bàsica: la realització o suport a la neteja quotidiana de l'habitatge i el seu manteniment en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- Neteja en profunditat: Aquest servei de neteja és un servei d'higiene de la llar que realitza les tasques de neteja més a fons, degut a que la persona usuària no pot dur-les a terme i que si no es realitzessin podrien derivar en cúmul de brutícia.

Aquest servei podrà incloure les funcions següents:

- Neteja general de l'habitatge: mobiliari, espais, vaixela, etc.



Ajuntament de
Barberà del Vallès
Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- Suport a la bugaderia, planxat de la roba i ordre general de la casa.
- D'altres tasques identificades en el Pla de Treball de caràcter similar.

La persona beneficiària del servei haurà de procurar disposar en el seu domicili dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques. Serà responsabilitat última de l'entitat adjudicatària garantir la disponibilitat dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de l'usuari pugui ser motiu per no realitzar les tasques previstes.

L'auxiliar de neteja d'ajuda a domicili és el professional encarregat de realitzar la neteja de la llar, tant l'habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas.

En tots els serveis descrits, és funció de tots els professionals que intervenen en el domicili l'observació, la detecció i la informació de possibles situacions de risc a l'entorn de residència habitual i l'entorn social de la persona usuària que afectin al seu nivell d'autonomia i per tant a les seves necessitats i/o les del cuidador/a.

7.3. Tasques excloses

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

Resten excloses expressament del SAD, les tasques següents:

- Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari; això inclou accions d'autoadministració de fàrmacs via parenteral (ex. insulina, heparina...).
- Tasques relacionades amb la podologia: tall d'ungles dels peus i altres arranjaments que suposin l'ús d'instruments tallants.
- Les neteges de la llar de caràcter extraordinari (entenent per extraordinari aquelles que superen el manteniment ordinari i que tenen un caràcter de neteja en profunditat).
- La realització d'arranjaments en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).

7.4. Intensitat del servei

La intensitat del servei ve determinada pel nombre d'hores que s'estableix que són necessàries per al desenvolupament del pla de treball, en còmput setmanal o mensual. La intensitat del servei ve determinada per diversos criteris; normatius, en el cas de la tipologia SAD - Dependència, i per la complexitat dels objectius en totes les tipologies.



Ajuntament de
Barberà del Vallès
Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

En el procés de prescripció del servei cal tenir en compte que l'assignació mínima per dia d'atenció és un servei amb una durada d'1 hora (60 minuts); de manera excepcional es poden proposar fraccions de temps inferiors, però en cap cas s'assignarà un servei per un període inferior a mitja hora (30 minuts).

SAD Dependència

La intensitat dels serveis prestats a l'empara de la LAPAD ve determinada per la pròpia llei i pel seu desenvolupament mitjançant la cartera de serveis (Decret 1051/2013, de 27 de diciembre).

Les intensitats del SAD poden veure's modificades si aquest servei concorre amb altres prestacions, d'acord amb el que s'estableix en els criteris de compatibilitat de les prestacions del SCAAD.

Les intensitats màximes per a la modalitat de SAD Dependència són les que s'estableixen en la legislació vigent i el seu desenvolupament.

SAD Social, SAD Socioeducatiu

En aquests casos s'estableix a efectes orientatius una intensitat en funció del nivell de necessitat que presenti la persona o la família i que s'ajustarà d'acord amb el seguiment professional i l'evolució del cas:

Qualsevol situació excepcional que requereixi una alta intensitat precisarà de l'autorització de la direcció de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

SAD Convalescència

És un servei temporal, que tindrà una intensitat equiparable al prestat al SAD dependència grau I i per al que s'estableix una durada estàndard de 2 mesos. Qualsevol situació excepcional que requereixi una alta intensitat precisarà de l'autorització de la direcció de l'Equip Bàsic d'Atenció Social.

7.5. Horari de prestació del servei

Els serveis d'atenció personal i d'auxiliar de la llar es podran realitzar a l'estiu entre les 7:00 i les 22:00 hores, i a l'hivern entre 7:00 i les 21:00 hores, tots els dies laborables de dilluns a divendres.

El servei d'atenció personal es podrà prestar de forma excepcional i a petició i valoració del personal tècnic de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, els dissabtes, diumenges i festius.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per atendre les franges horàries de major demanda.

Els Serveis Socials municipals, sempre que sigui possible, procuraran assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària.

L'empresa o entitat adjudicatària podrà proposar horaris de prestació del servei diferents als sol·licitats, però en cas de diferir, prevaldrà la proposta de l'equip



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

professional de Serveis Socials municipals, amb un marge horari d'1 hora per endavant i 1h per darrere quan no estigui condicionat a l'accés o sortida d'un recurs alternatiu.

La prescripció dels serveis serà en unitats mínimes d'1 hora de durada (presència de professionals al domicili) a les quals, excepcionalment, es podran afegir fraccions de 30 minuts, sempre que les necessitats del servei així ho requereixin i estigui establert al Pla de Treball dels Serveis Socials municipals.

8. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà a través dels Serveis Socials municipals i l'empresa o entitat adjudicatària de la gestió dels serveis, essent les següents:

8.1 Funcions i obligacions de l'Ajuntament

Els Serveis Socials municipals es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de les demandes, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal, funcional, social, elaboració del Pla de Treball i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats, franges horàries òptimes de prestació i durada.
- Fixació dels preus en el cas que correspongui i aplicar les formules de copagament del servei.
- Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa o entitat adjudicatària de la prestació del servei i recepció de confirmació del moment d'inici del servei. Aquesta inclourà tota la informació necessària per a poder activar el servei.
- Seguiment i avaluació periòdica per part del personal tècnic de l'Ajuntament, de l'atenció prestada a les persones usuàries, mitjançant el seguiment dels protocols individualitzats aportats per l'empresa o entitat adjudicatària responsable de la prestació.
- Seguiment, avaluació, supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'empresa o entitat adjudicatària responsable de la prestació del servei.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

8.2 Funcions i obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària

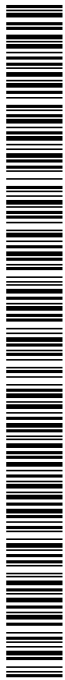
- Facilitar, abans de l'inici de l'activitat, la relació del personal actual que destinarà a la prestació del servei, per donar resposta a les necessitats específiques del servei, és responsable que tot el seu personal tingui la titulació acreditada segons la normativa vigent per a la seva realització.
- Recepcionar la comanda amb les tasques a desenvolupar, la proposta d'horaris d'atenció, així com aquella informació personal, familiar, de salut, etc. que sigui significativa per al desenvolupament del servei.
- Proposar horaris d'atenció ajustats a la petició del servei tramesa, d'acord amb la disponibilitat de recursos o proposar ajustaments horaris, sempre i quan s'asseguri el compliment dels objectius establerts en el Pla de Treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de la persona usuària.
- Organitzar, gestionar i programar la prestació del servei. Designar professionals, i garantir que el seu personal realitzi les tasques encarregades i establertes en el Pla de Treball de la persona usuària.
- Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei en els terminis corresponents a:
 1. Casos urgents, el termini d'inici d'un cas ha de ser com a màxim 24 hores.
 2. Casos ordinaris, el termini d'inici d'un cas ha de ser com a màxim de 7 dies.
- Realitzar una primera visita de presentació al domicili per part de la persona coordinadora tècnica de l'empresa o entitat adjudicatària i pel/la professional que realitzarà el servei d'atenció domiciliària. Sempre que sigui possible assistirà també la persona referent dels Serveis Socials municipals. En aquesta visita s'informarà a la persona usuària sobre el funcionament, característiques i condicions de realització del servei i haurà d'incloure la informació que es detalla a continuació:
 1. Presentació de la persona que farà les tasques
 2. Presentació de la persona responsable de la coordinació tècnica, dels telèfons de contacte i horaris d'atenció de l'empresa, Informació del nombre d'hores i periodicitat de la prestació del servei.
 3. Informació de l'horari de la prestació del servei.
 4. Explicació de les tasques que es realitzaran.
 5. Explicació del sistema de control presencial.
 6. Explicació de l'Acord de Prestació del Servei.
 7. Explicacions de les Condicions Generals del Servei.
 8. Informació dels terminis mínims per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei.
 9. Informació del sistema de presentació de queixes i suggeriments.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- Signar l'Acord de Prestació del Servei durant la primera visita de presentació, entre la persona usuària i la persona coordinadora tècnica de l'empresa o entitat adjudicatària. Aquest Acord serà elaborat per l'empresa i aprovat per l'Ajuntament, i és lliurarà una còpia a la persona usuària i una altra als Serveis Socials municipals, en el termini d'una setmana. En els casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de fer en un termini màxim de 15 dies.
- Complir els objectius del Pla de Treball establert pels Serveis Socials municipals i l'adequació amb les tasques encomanades, donant resposta a les necessitats dels usuaris.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control, arbitrànt les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis.
- Assegurar l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que se li prestin a una mateixa persona usuària.
- Incorporar el sistema de control presencial, així com la despesa que d'aquest se'n deriva i col·laborar en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial.
- Establir un dispositiu que garanteixi l'atenció telefònica gratuïta les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any i que permeti el contacte entre la persona usuària i l'empresa per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar al servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata per aquelles situacions que puguin considerar greus o molt greus.
- Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar amb suficient anticipació totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- Garantir el subministrament de la informació establerta, referent als casos que li siguin assignats i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos, segons els protocols del servei que facilitarà l'Ajuntament.
- Garantirà el subministrament de la informació: informes, comunicats, etc. referent a la prestació del servei en els termes establerts en el contracte. El format i contingut exacte d'aquest informe s'haurà de





Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

concretar prèviament a l'inici del contracte amb el personal tècnic de l'Ajuntament.

- Presentar amb periodicitat mensual un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei.
- Programar i facilitar l'adequat suport tècnic als equips professionals que desenvolupen l'atenció directa (coordinacions tècniques, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació, etc.). Comunicar als Serveis Socials municipals la programació de les reunions de coordinació i supervisió, així com els canvis.
- Garantir la coordinació amb els Serveis Socials municipals (personal referent dels casos), amb el personal de gestió (responsable tècnic del programa del SAD si és el cas) i les supervisions mensuals del personal propi, amb la periodicitat acordada prèviament.

9. COORDINACIÓ ENTRE L'ENTITAT ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT

Les coordinacions entre l'Ajuntament de Barberà del Vallès, mitjançant la Secció de Serveis Socials i l'entitat o l'empresa adjudicatària contemplarà els següents nivells de coordinació:

9.1 Coordinació de gestió del servei

L'Ajuntament designarà la persona responsable del seguiment global del servei amb l'empresa o entitat adjudicatària, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei, d'acord amb el contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària designarà un representat que serà la persona responsable de la coordinació general del servei i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

Correspondrà en aquest apartat el seguiment de les clàusules del contracte pel que fa a la gestió i els compromisos tècnics generals: revisió del funcionament global del servei, la distribució de recursos, la valoració de l'estat d'execució, nivell d'incidències, elaboració de propostes de millora, etc.

Per fer efectiu aquest seguiment, l'empresa o entitat adjudicatària elaborarà un informe mensual amb les dades del servei, recollides a la clàusula 14.1 del present plec de condicions.

Aquesta coordinació es realitzarà mensualment i sempre que sigui necessari.

9.2 Coordinació tècnica del servei



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

L'empresa designarà una persona a jornada sencera, responsable de la coordinació tècnica del servei. Correspondrà en aquest apartat, el seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en el desenvolupament de la prestació del servei.

La persona responsable de la coordinació tècnica, s'encarregarà de recollir els protocols i procediments que realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

Aquesta coordinació tècnica es realitzarà entre les referents tècniques dels Serveis Socials municipals i les coordinadors tècniques de l'empresa o entitat adjudicatària. Seran coordinacions mensuals.

Per facilitar el desenvolupament diari del servei, serà necessari que l'empresa o entitat adjudicatària faciliti un número de telèfon de contacte al personal tècnic de l'Ajuntament, per tal de poder establir contacte cada vegada que sigui necessari.

10. PERSONAL DESTINAT AL SERVEI

L'empresa o entitat adjudicatària disposarà del personal d'atenció directa necessaris per cobrir tots els serveis i de coordinadors/es tècnics i de gestió per exercir les funcions que es descriuen en aquest apartat.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat del seu personal per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que pugui atendre les diferents tipologies de persones usuàries i les seves característiques.

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

10.1 Personal de coordinació tècnica

Realitza la coordinació i planificació dels serveis, i dóna suport tècnic al personal d'atenció, coordina l'equip de treball i avalua i controla la qualitat del servei prestat.
Formació: Diplomatura o Grau en Treball Social.

Les seves funcions principals seran les següents:

- Fer la presentació inicial de la persona que realitzarà el servei al domicili, així com explicar les característiques del servei a prestar.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
- Conèixer el pla de treball de la persona usuària, avaluar l'evolució del cas, i detectar noves necessitats.
- Realitzar reunions mensuals de supervisió, on es detectaran noves necessitats i es programarà formació per al personal d'atenció directa.
- Garantir les corresponents actuacions de suport tècnic al personal que



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

realitza l'atenció directa (coordinacions tècniques internes entre el seu personal, etc.).

- Realitzar propostes sobre canvis dels serveis prestats en un domicili.
- Realitzar reunions de seguiment amb la periodicitat establerta, o quan sigui necessari per la situació del cas.
- Realitzar els informes de seguiment amb la periodicitat i condicions establertes.
- Mantenir reunions de coordinació amb els equips professionals dels Serveis Socials municipals amb la periodicitat i les condicions establertes.
- Elaborar una acta de les reunions de coordinació i fer arribar una còpia als Serveis Socials municipals.
- Incorporar a l'aplicatiu informàtic de l'empresa la informació dels serveis.
- Comunicar qualsevol alteració del servei, segons les indicacions o protocols establerts.
- Resoldre les incidències que es plantegin en relació a la prestació dels serveis.
- Actualitzar puntualment tota la informació relativa als serveis prestats: altes, modificacions i baixes produïdes del servei, tant en el sistema de control que determini els serveis municipals, com en els informes mensuals que es sol·liciten.
- Garantir i justificar l'execució del plans formatius previstos, adreçats al reciclatge i a la formació continua de professionals que presten els serveis.

El ràtio mínim exigít és d'1 responsable de la coordinació tècnica per cada 150 - 200 persones usuàries.

10.2 Personal de coordinació de gestió

Realitza les funcions de suport administratiu, planificació dels serveis i suport a professionals. Coordina la globalitat del servei.

Titulació: batxillerat, formació professional o cicle formatiu de grau mitjà.

Les seves funcions principals seran les següents:

- Realitzar la coordinació i planificació dels serveis de les persones usuàries.
- Gestionar les incidències del servei d'atenció al domicili.
- Realitzar trucades telefòniques a centres, a persones usuàries i al personal laboral.
- Modificar horaris i coordina suplències puntuals provocades per incidències imprevistes.
- Planificar les suplències de vacances.
- Informar als Serveis Socials municipals dels canvis realitzats amb el personal.
- Donar suport en les reunions grupals al personal de coordinació tècnic
- Realitzar la facturació i albarans.
- Seguiment i actualització del control presencial.
- Realitzar el control d'hores.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

10.3 Personal d'atenció personal

Realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagi prescrit en el cas. Les tasques a realitzar són les recollides en el conveni col·lectiu de les empreses d'atenció a domicili.

El personal que realitza el servei d'atenció personal, ha d'estar en possessió de la titulació de treballador/a familiar, cicle formatiu de grau superior en integració social, cicle formatiu de grau mig definit com tècnic/a en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili, o d'auxiliar de geriatría.

En cap cas podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Les seves funcions principals seran les definides en la clàusula 7.2.1r del present plec.

10.4 Auxiliar de neteja

El personal auxiliar de la llar és el professional encarregat d'ajudar o de realitzar la neteja en el domicili de la persona usuària.

Realitzarà les tasques definides a la clàusula 7.2.2 del present plec i el tipus de servei de neteja de la llar que s'hagin prescrit en cada cas, segons els protocols del servei de l'Ajuntament.

El personal que realitza el servei d'auxiliar de la llar ha d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent.

11. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

11.1 Relació entre empresa o entitat adjudicatària i persona usuària

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials municipals de l'Ajuntament de Barberà del Vallès. A tots els efectes les persones receptors del servei seran considerades usuàries del servei municipal del SAD (Servei Atenció Domiciliària).

L'empresa o entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran de garantir el respecte i cura adequada vers la persona usuària i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei.

L'empresa o entitat adjudicatària i el personal assignat al servei hauran de mantenir inexcusablement el secret professional.

L'empresa o entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

Sota cap circumstància, l'empresa o entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitjà audiovisual) de les persones usuàries que les aportades per l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament en relació a la identificació i control del personal designat per l'empresa o entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis.

L'empresa o entitat adjudicatària i el personal assignat al servei, hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i realitzar les formacions obligatòries en aquest àmbit.

El personal de l'empresa o entitat adjudicatària no podrà entrar al domicili de la persona usuària si aquesta no està present, llevat que hi hagi un document que contempli alguna excepció i estigui signat per ella mateixa o per qui la representi legalment.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència a l'empresa o l'entitat adjudicatària.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informada de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

L'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a informar de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries.

11.2 Documentació

Per poder iniciar el servei al domicili, serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació del Servei on s'acorden les condicions del servei amb la persona usuària.

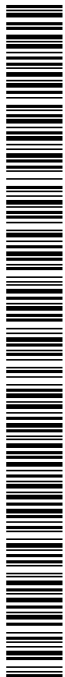
El document de l'Acord haurà d'estar signat pel/la treballador/a social de l'Equip Bàsic d'Atenció Social, un representant de l'empresa i per la persona usuària. Per a la signatura d'aquest document no és necessari que siguin tots presents. L'esmentat document inclourà, entre d'altres, els noms de les persones signants i les dades essencials del servei o serveis que s'activen.

11.3 Desplaçaments

Els desplaçaments del personal d'atenció directe derivats de la prestació del servei aniran a càrrec de la persona usuària, o si correspon, a càrrec dels Serveis Socials municipals, sempre que així es valori.

11.4 Absències i anul·lacions

Les absències del domicili que impedeixin la realització del servei hauran d'estar comunicades a l'empresa o entitat adjudicatària amb una antelació de 24 hores. En aquelles situacions en què el servei s'hagi d'anul·lar per causes imputables a la





Ajuntament de
Barberà del Vallès
Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

persona usuària i que no s'hagin comunicat amb la suficient antelació, el servei es considerarà realitzat.

11.5 Disposició econòmica

El personal de l'empresa o entitat adjudicatària no podrà procedir al cobrament d'havers de la persona usuària. Resta prohibit de rebre de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica. Aquest incompliment serà responsabilitat de l'empresa o entitat adjudicatària.

En activitats de compra, podrà realitzar petites compres per encàrrec de la persona usuària, sempre que aquesta tasca sigui inclosa en el pla de treball i disposi de l'acord signat i es realitzi en els termes previstos; en aquests casos, es disposarà de les quantitats econòmiques que la persona usuària li doni i, en cap cas, podrà extreure diners de cap entitat bancària.

11.6 Queixes, reclamacions i suggeriments

La persona usuària i el seu entorn haurà d'estar informat per part de l'empresa o entitat del procés existent per a la formulació de queixes, reclamacions i suggeriments. Ha de ser un procediment accessible, entenedor i s'ha de facilitar que es formuli per escrit.

L'empresa o entitat ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment, ja sigui per via telefònica, correu, correu electrònic, etc. En un termini màxim de 7 dies haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

S'informarà mensualment a l'Ajuntament del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. Aquelles queixes, reclamacions i/o suggeriments que puguin ser considerades greus o reiterats es comunicaran de manera immediata.

12. MITJANS MATERIALS, PERSONALS I CONDICIONS GENERALS

L'empresa o entitat adjudicatària ha de disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

12.1 Local i dispositius tècnics

Al inici de l'execució del contracte, l'empresa o entitat adjudicatària disposarà a la ciutat de Barberà del Vallès d'unes instal·lacions on es desenvolupi l'activitat. Haurà de disposar en la data d'inici del contracte, d'un local a prop de la zona a treballar, que serà la seu per al personal de coordinació tècnica, coordinació de gestió i el personal d'atenció directa de l'empresa o entitat adjudicatària. El local estarà ben comunicat amb transport públic i disposarà dels mitjans administratius, tècnics i funcionals necessaris. que com a mínim seran: una sala d'office, dutxa i vestidor, sala de reunions i magatzem per al material, amb una superfície útil de com a mínim 40 m2.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

Tot el personal ha de comptar amb dispositius mòbils que, com a mínim, haurà de tenir les funcions següents: activació de trucades, programació de serveis, plantilla de consulta de tasques encomanades. Aquest dispositiu mòbil s'ha de poder utilitzar per a la realització de les gestions imprescindibles per garantir l'òptima cura i atenció de la persona usuària.

L'empresa licitadora ha de disposar i adscriure al servei les ajudes tècniques mínimes que consten a continuació: 3 grues articulades, 2 cadires de rodes, 2 bancs de banyera, 4 agafadors de dutxa i 2 conjunts de croses.

A l'inici de l'execució del contracte l'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a fer una declaració responsable indicant els mitjans materials i dispositius tècnics del que es disposarà per a l'execució dels treballs o prestacions.

12.2 En relació al personal

A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva filiació i situació d'alta a la Seguretat Social, i la corresponent acreditació professional pel desenvolupament de les funcions previstes. Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa al personal que presta els serveis haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que realitzaran el servei i acreditant que la situació laboral s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en el contracte.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a subscriure, garantir i complir les condicions i preceptes del Conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya vigent. En aquest sentit, restarà obligada a subrogar al personal adscrit a l'actualitat a la prestació del contracte, en els termes previstos a l'article 130.1 de la LCSP (ANNEX 2.1: llistat aportat per l'empresa actual amb costos del personal adscrit al servei).

L'empresa haurà de garantir que té un pla d'igualtat i establir mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe. Tal i com estableix la normativa vigent.

L'empresa o entitat adjudicatària custodiarà els documents de cotització de la Seguretat Social del seu personal (per quan l'Ajuntament els pugui requerir), així com altre documentació que es consideri adient per l'adequat control de l'execució.

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

L'empresa o entitat adjudicatària estarà obligada a efectuar la substitució del personal, ja sigui d'atenció directa o de coordinació, quan per problemes relacionals, d'incompliment, descurança o negligència es valori per part de l'Ajuntament.

El personal que l'empresa adjudicatària destini a la prestació dels serveis d'atenció personal per a en la realització de les activitats de la vida quotidiana, haurà d'acreditar



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

la titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatria o titulació equivalent, que ha d'haver estat atorgada per una entitat que garanteixi la formació establerta per la Generalitat de Catalunya. La resta de professionals hauran de tenir la formació i titulacions adients per garantir una adequada prestació dels serveis.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el seu personal d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació del servei acordat. Les hores corresponents a serveis, que per raó de malaltia o altra causa d'absència del personal que ha de prestar el servei, s'hagin deixat de prestar, no es poden facturar. En cas de substitució, facilitarà al personal suplent les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i la qualitat del servei. Comunicarà els canvis en el moment que aquests es donin, als Serveis Socials municipals i a la persona afectada per evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, ja sigui per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les tasques i prestacions encomanades. Les substitucions hauran d'efectuar-se en el termini màxim de 24 hores, evitant la distorsió derivada de canvis constants de professionals.

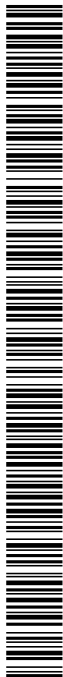
L'empresa o entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat personal per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies de persones usuàries i les seves problemàtiques. Igualment, hauran de vetllar per tal que el personal tingui el coneixement de l'entorn suficient per portar a terme les seves funcions.

Correspon a l'empresa o entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic i protecció jurídica del seu personal per garantir una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'empresa o entitat adjudicatària informaran anualment a l'Ajuntament dels plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació contínua de professionals. Cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla. Com a mínim, l'empresa garantirà una formació anual de 5 hores a tot el personal que presti el servei. Aquest compromís de formació és independent de la formació complementària que l'empresa pugui oferir en les millores proposades per l'obtenció de puntuació dels criteris d'adjudicació.

L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal a càrrec de l'atenció directa de les persones usuàries amb una bata o brusa i pantalons apropiats per a la feina i amb la corresponent targeta d'identificació. També proporcionarà guants, mascareta o altre material de protecció quan sigui adient (EPI's). L'uniforme no haurà de portar cap altre identificació que la targeta amb la fotografia, el nom i cognoms del/la professional i el logotip de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

12.3 Seguretat i salut laboral

Serà obligació de l'empresa o entitat adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral i de la vigilància en el compliment de les mesures que per a la prevenció en aquesta matèria s'adoptin. L'empresa o entitat adjudicatària prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i





Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i d'acord al que reguli en aquesta matèria la legislació vigent.

En situacions que la pràctica professional en el domicili faci qüestionar el risc del personal, l'empresa o entitat adjudicatària valorarà la situació, si és necessari, a través dels delegats i delegades del Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

L'empresa o entitat adjudicatària es coordinarà en matèria preventiva en tot allò que sigui necessari amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

L'empresa o entitat adjudicatària posarà en coneixement de tot el seu personal, la normativa interna de seguretat i salut laboral, així com les consignes d'emergència establertes.

12.4 Control horari

Serà responsabilitat de l'empresa o entitat adjudicatària controlar la presència física (hora d'entrada i sortida) de tot el personal mitjançant un sistema informàtic de control horari adequat que permeti garantir la monitorització a distància de la seva assistència i que permeti accedir a totes les dades en brut via web service o API.

L'empresa facilitarà a l'Ajuntament un accés directe i en temps real, al control horari, sense que aquests eximeixi a l'empresa de facilitar els resums o dades en relació a les hores d'assistència del personal que es sol·licitin des de l'Ajuntament.

Tot el personal ha de complir puntualment l'horari establert d'acord amb la seva planificació en el domicili de les persones usuàries assignades.

L'Ajuntament es reserva el dret d'aplicar les sancions pertinents, en el cas d'incompliment.

12.5 Protocols

L'empresa o entitat adjudicatària disposarà de protocols d'actuació i procediments degudament documentats en la prestació i atenció a les persones usuàries i haurà de garantir el coneixement i aplicació d'aquests per part de tot el personal implicat en la gestió del servei.

Haurà de disposar dels següents protocols, amb independència dels protocols de procediments d'actuació dins del domicili:

- Visita de presentació
- D'assignació de professional i cas
- De seguiment del cas, visita domiciliària i seguiment telefònic
- De comunicació i resolució d'incidències
- De gestió de queixes i suggeriments (recepció, registre, classificació, resolució, resposta a la persona usuària i comunicació a l'Ajuntament)
- De detecció, comunicació i actuacions en situacions de risc.
- De procediments en situacions de vaga
- De prevenció d'assetjament sexual per raons de sexe. i/o diversitat sexual



Ajuntament de
Barberà del Vallès
Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- De prevenció en situacions de pandèmies
- De custòdia del claus
- De gestió de petites compres

13. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyi el personal adscrit al servei, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de mantenir informats de forma permanent als Serveis Socials municipals del servei, les incidències i el desenvolupament de la vaga.

El comitè de vaga haurà de garantir durant la mateixa la prestació dels serveis necessaris per a la seguretat de les persones i de les coses en els termes previstos a l'article 6 del RDL 17/1977, de 4 de març, sobre relacions de treball.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'empresa o entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el què s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores i serveis que s'hagin deixat de prestar.

Aquest informe haurà de presentar-se en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del servei responsable. Aquest, una vegada comprovats els incompliments produïts, procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'empresa o entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

14. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa o entitat adjudicatària estarà sotmesa al sistema de control d'execució i qualitat que determini l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

L'empresa o entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol informació relativa als serveis prestats sol·licitada pels Serveis Socials municipals.

14.1 Dades mensuals

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de presentar un informe mensual de gestió de l'activitat a l'Ajuntament, a on s'inclourà les dades bàsiques (nombre de persones usuàries, sexe, edat, tipus de servei, intensitat, hores realitzades, incidència, etc.) de l'activitat i el seu valor percentual, segons el model pactat a l'inici de la prestació del servei.

14.2 Memòria anual

Anualment, i abans de finalitzar el mes de gener de l'any següent, l'empresa o entitat adjudicatària presentarà una memòria anual de l'activitat que inclourà les dades bàsiques del servei (relacionada amb les persones ateses, perfil, actuacions, mitjans humans, materials i econòmics destinats), informació percentual i una valoració





Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

qualitativa de queixes rebudes. Aquesta memòria es farà seguint el model pactat a l'inici de la prestació del servei, i d'acord amb la recollida de dades quantitativa que l'Àrea Bàsica de Serveis Socials ha de presentar a la Generalitat de Catalunya. La seva presentació serà en format electrònic i paper.

14.3 Auditoria

Anualment es realitzarà una auditoria de qualitat de l'activitat realitzada per l'empresa o entitat adjudicatària, que tindran la finalitat d'avaluar:

- Compliment dels plecs.
- Compliment dels compromisos proposats en les seves ofertes.

Aquesta auditoria serà independent del servei i serà encarregada per l'Ajuntament a una empresa externa especialitzada.

L'empresa o entitat adjudicatària col·laborarà en la realització de l'auditoria presentant tota la documentació i realitzant les reunions amb l'empresa responsable de la seva realització.

14.4 Estàndards de qualitat

L'empresa o entitat adjudicatària disposarà d'un Pla de Qualitat documentat que ha de garantir la immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei que permeti la millora orientada a l'òptima prestació.

Aquest Pla recollirà com a mínim la política de qualitat, els objectius, les eines, el funcionament, les actuacions, responsables, cronogrames i sistemes d'avaluació (indicadors, quadres de comandament, etc.).

Caldrà que compleixi els següents estàndards de qualitat exigits en aquest plec i informarà del percentatge de compliment de cadascun.

- Terminis en l'inici dels serveis. El servei no podrà iniciar-se després de la data d'inici pactada.
- Els serveis tindran inici de prestació com a màxim en els casos urgents de 24h i en els ordinaris com a màxim de 7 dies.
- Visites de presentació amb assistència mínima de la persona encarregada de la coordinació tècnica i la persona encarregada de l'atenció directa del 100% dels casos.
- En les situacions urgent i sobrevingudes aquesta visita es realitzarà com a màxim 7 dies després del seu inici.
- Tots els casos iniciats disposaran dels "Acords de Prestació del Servei" signat per l'empresa o entitat i la persona usuària.
- En les situacions urgents i sobrevingudes l'Acord de Prestació es signarà com a màxim 7 dies després del seu inici.
- En el període no superior a 1 mes posterior a l'inici del servei, tots els casos rebran una trucada telefònica per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica, per valorar l'adaptació del servei a les necessitats.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

- Visites de seguiment anuals, mai inferior a 1 per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica en el 100% dels casos amb la valoració dels objectius anuals.
- Les visites de seguiment per part de la persona encarregada de la coordinació tècnica en les situacions de risc i grau de complexitat seran trimestrals.
- Totes les persones tindran informes de seguiment que es presentaran a cadascuna de les reunions de coordinació operativa del territori amb la periodicitat establerta.
- Es realitzarà com a mínim una reunió mensual amb cada professional referent de Serveis Socials Bàsics municipals.
- Les incidències es comunicaran diàriament al servei de SAD, en un període no superior a 24 hores en dies laborals, a 48 hores en caps de setmana. i de forma immediata en situacions d'urgència greu. (accident, conflicte greu, situacions de risc, etc.). Mensualment es passarà la base de dades amb la tipologia de les incidències produïdes.
- Es donarà resposta al 100% de les queixes i suggeriments.
- El termini de resposta a les queixes i suggeriments no superarà els 7 dies.
- Mensualment es passarà la base de dades informant de la tipologia de queixes i suggeriments així com de les actuacions realitzades i el termini d'aplicació.
- Atenció telefònica i temps d'espera.
- La rotació mensual de la plantilla anual no superarà el 2% (baixes permanents/plantilla inicial d'aquesta categoria al inici de període)
- Cap persona usuària tindrà més de 3 canvis de professionals d'atenció directa en un mes.
- Es realitzarà un mínim de 1 reunió trimestral grupal per part de la persona de referència de coordinació tècnica amb tot el personal d'atenció directa.
- Trimestralment, per part de la persona de referència de coordinació tècnica, es supervisaran tots els casos en reunions individuals amb el personal d'atenció directa.
- Mensualment es faran supervisions amb el personal d'atenció directa, la persona o persones de coordinació tècnica per tal de validar les actuacions professionals i millorar la satisfacció personal de la tasca.
- Els serveis iniciats amb retard a 15' no pot ser superior al 2%.
- Els serveis amb durada inferior als 45' a la hora programada no podrà ser superior al 2%.

15. RESPONSABILITAT

L'empresa o entitat adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament dels serveis, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Barberà del Vallès. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciat davant l'autoritat competent per la persona afectada. L'empresa o entitat adjudicatària garantirà la defensa del seu personal contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-ne els fets denunciats.





Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

En cas de que l'empresa o entitat adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, hauran de comptar amb l'autorització escrita d'aquestes i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat o l'empresa comuniqui prèviament per escrit als Serveis Socials municipals aquells domicilis dels quals disposa d'un joc de claus.

16. FACTURACIÓ DEL SERVEI

16.1 Preus públics

L'Ajuntament de Barberà del Vallès té un sistema de copagament per a la prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària.

16.2 Facturació

La unitat de mesura del Servei d'Ajut a Domicili, a efectes d'assignació i posterior base de facturació mensual, serà l'hora 60 minuts, que inclou els costos indirectes resultants de la imputació de conceptes com: desplaçaments entre els diferents domicilis, formació, coordinació, supervisió i els costos dels medis materials, tècnics i humans necessaris per prestar el servei de forma adequada.

La facturació serà presentada de manera electrònica durant la primera quinzena del mes següent al que fa efectes, i després del vist i plau dels albarans per part del l'Ajuntament.

17. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques o privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Barberà del Vallès. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa o entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament de Barberà del Vallès la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) 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, adreçada a qualsevol persona destinatària individual o col·lectiva, pública o privada, que l'empresa o entitat adjudicatària 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. L'Ajuntament de Barberà del Vallès indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i la imatge externa de les entitats o empreses adjudicatàries.



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament de Barberà del Vallès per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

18. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Quan finalitzi la vigència del contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, l'empresa o entitat adjudicatària que finalitzi la prestació, garantirà la cobertura dels serveis amb total qualitat durant el període transitori de traspàs i tindrà l'obligació de:

- Fer un traspàs a la nova entitat o empresa dels casos que estigui portant en un termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Al marge de la possibilitat de traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic, traspassar tota la informació dels expedients, inclosa la prescripció del servei, acord de prestació, programació, incidències, i informes de seguiment en un en un format de fitxer del paquet ofimàtic Microsoft Office que sigui compatible amb la versió disponible a l'Ajuntament en el moment del traspàs.
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries, en els formats i estructura que estableixi l'Ajuntament, o entregar-les a la nova entitat o empresa si l'Ajuntament ho indica, igual que qualsevol altra dada referent al servei.
- Definir un procediment de destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el servei.
- Informar a les persones usuàries del canvi d'empresa i retornar les claus en custòdia que tingui.
- Garantir la protecció de totes les dades administrades durant la contractació.

En el cas del no compliment, l'Ajuntament de Barberà del Vallès, es reserva el dret de sancionar.

La nova entitat o empresa adjudicatària assumirà la totalitat del serveis en la data prevista de formalització del contracte i tindrà l'obligació de:

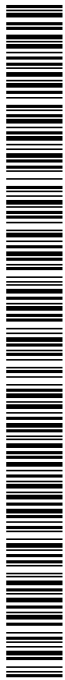
- Adaptar les dades al sistema de la nova empresa.
- Efectuar la custòdia de claus dels casos que sigui necessari.

Les empreses o entitats entrants i sortints hauran de garantir en tot moment la prestació dels serveis amb els estàndards de qualitat establerts. En aquest traspàs es farà una relació actualitzada del personal, amb la relació de casos que porta i el calendari concret de la prestació del serveis.

Barberà del Vallès, a la data de la signatura

Codi Segur de Verificació: 5e622c3c-6812-40dd-b62b-4d3ac500f694
Origen: Administració
Identificador document original: ES_L01082520_2026_1873608
Data d'impressió: 22/05/2026 13:47:32
Pàgina 28 de 28

SIGNATURES
1.- MARIA JESUS DOMINGUEZ SUAREZ - 08/05/2026



Av. Generalitat, 70
08210 - Barberà del Vallès
Tel: 937 297 171

La Cap de la Secció de Serveis Socials