



Document	Expedient	Data	Segell
98146/2026	4778/2026	21-05-2026	

C055Benestar **Social**

Procediment
B524 Contractes ordinaris de serveis (tots els serveis)

Codi de verificació



6D2E364T2V33364M0EZB

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) DE PINEDA DE MAR

1. OBJECTE DEL PLEC

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei d'Ajuda a Domicili en el marc dels serveis socials bàsics de L'Ajuntament de Pineda de Mar.

S'adreça a persones empadronades a Pineda de Mar i que efectivament hi resideixen (el servei no es prestarà fora del terme municipal de Pineda de Mar).

El Servei d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar, segons s'estableix a l'article 10 del Reglament del Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Pineda de Mar (Persones beneficiàries dels serveis).

2. TASQUES DEL SERVEI D'AJUDA DOMICILIÀRIA

2.1. Taques d'atenció personal

- Recolzament en la higiene i cura personal:
 - rentat corporal complet, en bany o dutxa
 - ajuda al bany o dutxa
 - rentat de parts corporals
 - ajuda a vestir-se, afaitat, aplicació de cremes, i altres tasques relacionades amb la cura personal
 - altres tasques relacionades amb la higiene personal
- Cura i control de l'alimentació:
 - organització dels àpats
 - preparació i cuinat dels aliments
- Ajut a la ingestió d'aliments en el casos que sigui necessari
- Cura de la salut i control de la medicació:
 - administració de la medicació



Ajuntament de Pineda de Mar

- realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques i sempre que no existeixi cap risc per l'evolució de la malaltia, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari
- e) **Mobilització dintre de la llar:**
 - ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's
 - mobilitzacions i canvis posturals en situacions d'incapacitat de la persona usuària per a col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes físiques-motrius
- f) **Ajuda a la compra:**
 - acompanyament per fer compres. Excepcionalment, i per impossibilitat de la persona, es podran fer compres puntuals a càrrec seu
- g) **Utilització d'aparells tècnics i de mobilització (grues, cadires de rodes, cadires de bany, etc) si la persona les requereix.**
- h) **suport en el manteniment i l'ordre de la llar, i repàs de la roba i altres tasques de característiques similars.**
- i) **Companyia per a evitar situacions de soledat i aïllament, i recolzament en les relacions amb veïns i familiars i de convivència en el seu entorn.**
- j) **Acompanyament fora de la llar, quan aquest resulti imprescindible, per tal de possibilitar la participació de la persona usuària en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres.**
- k) **Facilitació d'activitats d'oci al domicili**
- l) **Suport emocional en aquelles situacions en que aquesta tasca sigui necessària per poder aconseguir els objectius del pla de treball.**
- m) **Acompanyament en els casos de malalties terminals i acompanyament al dol en els casos de pèrdua del familiar atès pel servei.**
- n) **Acompanyament en situacions de crisi sobreenquada per motius de salut.**

2.2 Tasques de suport a les persones cuidadores no professionals

- a) **Assessorament**
- b) **Suport tècnic en l'ús d'eines en l'atenció a la persona (productes de suport,...)**
- c) **Suport en la realització de tècniques d'atenció a la persona (canvis posturals, canvi de bolquer, ...)**
- d) **Suport emocional**

2.3 Tasques Socioeducatives en l'entorn familiar i social

- a) **Adquisició i/o recuperació d'hàbits: afavorir l'auto cura personal, de manteniment de la llar, de socialització, de suport en tasques d'atenció i cura a menors, seguiment escolar, pautes d'higiene, alimentació i en general tots aquells que fomentin el desenvolupament i l'autonomia personal.**
- b) **Suport en el tractament social i educatiu amb famílies en situació de risc social o vulnerabilitat (infància, adolescència, violència familiar, desestructuració familiar, salut mental o altres)**
- c) **Donar consells i pautes per a una nutrició correcta (per exemple diabetis) i hàbits saludables.**
- d) **Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als control mèdics periòdics.**
- e) **Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.**
- f) **Ensinistraments en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics, com poden ser: microones, vitroceràmica, teleassistència, estris i productes apropiats per a la neteja.**



- g) Motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals,...), estimulació de les capacitats de la persona per a alentir la seva dependència i potenciar la seva autonomia personal.
- h) Tasques educatives amb el cuidador familiar, per ajudar-lo a millorar la seva capacitat de cura.
- i) Aprenentatge de gestions (administratives, mèdiques,...).
- j) Tasques socialitzadores: facilitar la participació en activitats de promoció social, veïnal i comunitària.
- k) Qualsevol altra tasca que els/les professionals de Serveis Socials valorin necessària i quedi recollida en el corresponent pla de treball.

2.4. Tasques d'atenció a la llar

Aquesta tipologia d'atenció té per finalitat vetllar perquè les condicions d'higiene, salubritat i habitabilitat de la llar de la persona usuària siguin acceptables. Es defineix com un servei independent o complementari del servei d'atenció personal.

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

El servei d'atenció a la llar el realitza el/l'auxiliar de neteja, o altre personal que es defineixi.

Les tasques que s'hi desenvolupen són les que el prescriptor o la prescriptora estableix en el pacte d'acceptació o pla de treball, d'acord amb les necessitats de la persona i/o família i poden ser:

- a) Neteja quotidiana de l'habitatge: suport en la neteja o substitució a fi de garantir el manteniment de la llar en condicions acceptables d'higiene i salubritat.
- b) Gestió de les escombraries domèstiques: suport o substitució per a la retirada d'escombraries domèstiques.
- c) Manteniment bàsic:
 - canvi de bombetes
 - canvi de piles dels aparells domèstics
 - canvi de les bosses d'aspiradores domèstiques
 - Posar oli a les frontisses de les portes o finestres
 - canvi de la bombona de butà
 - canvi de cortines
- d) Neteges extraordinàries abans d'iniciar el servei.
- e) Neteges de xoc en situacions d'extrema brutícia, acumulació d'objectes i escombraries, etc.
- f) Rentat i planxat de la roba dins la llar
- g) Neteges i desinfeccions a la llar, en domicilis amb SARS-CoV-2 i persones infectades amb la COVID-19 o amb malalties transmissibles emergents.
- h) Qualsevol altra tasca que les tècniques i tècnics dels Serveis Socials Bàsics de Pineda de Mar valorin necessària i quedi recollida en el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.

2.5. Tasques preventives



Ajuntament de Pineda de Mar

Tots els serveis d'atenció personal han d'incloure amb caràcter complementari tasques preventives d'observació de la situació i seguiment de l'estat de l'usuari i del seu entorn, en la mesura que la seva presència al domicili ho permeti. Aquestes tasques preventives inclouran:

- a) L'observació i detecció de situacions de risc.
- b) La detecció de canvis i necessitats en la situació de les persones usuàries i del seu entorn.

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

1. Mal ús i oblit en l'ús d'electrodomèstics i altres (aigua, llum, gas,...).
2. Mancances i/o instal·lacions en mal estat de l'habitatge.
3. Deteriorament de l'estat de l'habitatge (condicions de manteniment i neteja).
4. Absentisme escolar.
5. Relacions i conductes agressives en el nucli familiar.
6. Desorientació espacial i temporal.
7. Hàbits tòxics (alcoholisme, ludopaties, automedicació...).
8. Risc de suïcidi.
9. Situacions de maltractament.
10. Descompensacions en salut mental.
11. Dificultats per gestionar la medicació.
12. Negligència en la cura i autocura.
13. Dificultats de seguiment i d'assistència a d'altres serveis (salut, escola, justícia...).
14. Empitjorament de l'estat de salut de la persona.

Tot allò rellevant que s'observi i es detecti haurà de ser comunicat als referents de cada cas i integrants dels equips bàsics d'atenció social primària de Serveis Socials.

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 domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona. Si es posa en risc al professional que realitza els serveis a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

En qualsevol cas, davant una situació d'urgència caldrà la implicació per part de l'empresa.

2.6. Tasques excloses

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

- a) 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 que va servir de base per a l'aprovació del Servei.
- b) Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.
- c) Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball o pacte d'acceptació) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.
- d) Tasques de la llar i els arranjaments de caràcter extraordinari que no es proposin en el pla de treball.



3. GESTIÓ I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

3.1. Funcions i tasques de l'ens local

Els Serveis Socials Bàsics es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis:

- a. Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés previstos en la normativa que els regula.
- b. Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- c. Elaboració del Pla d'Atenció Social Individual, que inclourà els objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació. L'Ajuntament el passarà per via telemàtica a l'empresa adjudicatària.
- d. Fixació dels preus en el cas que correspongui aplicar copagament del servei
- e. Formalització del contracte entre l'usuari i els serveis socials bàsics.
- f. Tramitació de la comanda d'atenció al contractista i recepció de la confirmació del moment d'inici del servei especificant la proposta horària.
- g. 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 adscrit per l'adjudicatària a la prestació del servei en cas de prestació deficient.
- h. Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.
- i. 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.
- j. Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- k. Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció individual mitjançant protocols aportats pel contractista, a través del seu personal de supervisió
- l. Seguiment i avaluació de l'actuació del contractista, amb els compromisos assumits en el Plec de Prescripcions Tècniques, en el Plec de Clàusules Administratives i en el contracte que es signi.

3.2. Funcions i tasques del contractista:

- a) Rebre la comanda dels serveis socials bàsics.
- b) Garantir l'inici de prestació del servei en el termini màxim de 48 hores a partir de la recepció de la comanda. En els casos d'urgència en la prestació del servei, el termini màxim per al seu inici serà de 24 hores a partir de la recepció de la comanda.
- c) Realitzar per part del coordinador/a tècnic/a una primera visita al domicili en qüestió, acompanyat del professional que es responsabilitzarà dels serveis socials d'atenció domiciliària.
- d) L'Ajuntament elaborarà el Pla d'Atenció Social Individual i el passarà per via telemàtica a l'empresa adjudicatària.
- e) Per poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat un Pacte d'acceptació del servei amb l'usuari, que elaborarà l'empresa adjudicatària seguint el model establert per l'Ajuntament de Pineda de Mar, a partir del Pla d'Atenció Social Individual elaborat des de l'ABSS. Al pacte s'hi acorden les condicions del servei. Aquest document inclourà, entre altres, els noms del beneficiari, del



Ajuntament de Pineda de Mar

treballador/a social dels serveis socials bàsics referent de l'usuari/a i del coordinador/a tècnic/a del contractista, així com els serveis que es duran a terme i l'horari dels mateixos. Un cop signat per la coordinador/a tècnic/a, el farà signar a la persona usuària durant la primera visita a domicili de presentació del servei, entregant-li un original. Un segon original signat per l'usuari i l'empresa l'enviarà als serveis socials bàsics en un termini màxim de 7 dies des de la seva signatura pel seu posterior arxivament.

- f) Garantir al referent del cas la informació dels casos assignats i el seu seguiment, dins dels terminis establerts segons els protocols.
- g) Informar de qualsevol circumstància que pugui suposar una modificació del servei. No es podrà fer cap canvi d'horari ni de tasques sense el vist-i-plau dels referents de SSB.
- h) Informar dels canvis que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- i) Complir i adequar-se a les tasques encomanades en el Pla d'Atenció Social Individual.
- j) Rebre i gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments de les persones usuàries, així com comunicar-ho als serveis socials bàsics i informar-los de com s'ha resolt.
- k) Garantir el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats, i facilitar la informació sobre el seguiment dels casos dins dels terminis previstos segons els protocols que facilitarà l'Ajuntament de Pineda de Mar.
- l) Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes pel seguiment de l'execució dels serveis
- m) Assegurar la coordinació, sempre que el cas ho requereixi, entre els professionals que presten els serveis i altres professionals de diferents àmbits que puguin incidir en l'usuari (salut, etc.).
- n) Aportar la documentació que permeti observar: la planificació de les coordinacions tècniques, coordinacions de gestió, accions de coordinació i supervisió, accions de suport, mitjans tècnics i de comunicació.
- o) Garantir l'adequada integració i coordinació dels diferents serveis que es presten a una mateix/a usuari/a.
- p) Comunicar les incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació del servei.
- q) Realitzar de forma immediata el canvi de personal d'ajuda a domicili, a petició de les tècniques dels SSB de l'Ajuntament, si es detecten deficiències en la prestació del servei.
- r) L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per realitzar una bona planificació, coordinació, gestió i control del servei.
El software de gestió de l'empresa haurà de permetre, com a mínim:
 - La identificació de la persona usuària del servei de forma immediata per noms i cognoms o pel document d'identitat.
 - Objectius de treball
 - Registres de seguiment del cas (incidències, coordinacions, altres qüestions rellevants..)
 - trucades o visites a domicili per part del/la coordinador/a tècnic/a
 - Professionals assignats i l'històric de canvi de professionals
 - Programació de tasques
 - Quadrants d'horaris
 - Control de presència
 - Queixes i reclamacions



- Consultes agregades i extracció d'informes

L'empresa adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a temps real a la seva aplicació informàtica de gestió al personal designat per serveis socials, amb la finalitat de consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries o de verificar les dades necessàries referents a l'activitat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de la formació per utilitzar l'aplicació al personal designat per serveis socials i la gestió de permisos d'accés.

3.3. Protocols i procediments

Per tal de millorar la normalització dels processos de prestació del SAD i minimitzar la variabilitat no desitjada, és important que l'empresa identifiqui els processos clau que configuren la prestació del servei d'atenció domiciliària, garantint que estiguin alineats amb els criteris de servei plantejats per l'ens local. Així mateix, és important que tots els processos clau estiguin normalitzats mitjançant protocols i/o procediments d'atenció, en els que es farà la descripció de les principals actuacions així com dels mecanismes de seguiment que han de permetre disposar d'informació objectiva per valorar el grau d'implementació d'allò descrit.

L'empresa haurà de presentar, com a mínim, els següents protocols incloent mecanismes de seguiment i avaluació:

- Inici de l'atenció
- Seguiment de l'atenció
- Realització de tasques planificades
- Finalització de l'atenció
- Visita de presentació del servei i del treballador d'atenció directa
- Visita de seguiment periòdic
- Seguiment telefònic
- Coordinació amb els tècnics municipals
- Detecció i comunicació de situacions de risc
- Actuació en casos de no resposta/absència no comunicada de l'usuari
- Custòdia de claus
- Comunicació de canvis de professional
- Coordinació amb els tècnics municipals
- Gestió de queixes i suggeriments

3.4. Coordinació a nivell directiu del servei:

El contractista designarà un representant que serà l'interlocutor de l'empresa davant l'Ajuntament per efectuar el seguiment del funcionament del servei i resoldre qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Entre d'altres, haurà de:

- a. Respondre davant el responsable de l'ens local per fer un seguiment del servei, resoldre les eventualitats sorgides en la gestió del servei i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'ens local.
- b. Assegurar l'aplicació dels protocols i procediments aprovats per l'ens local relacionats amb l'organització i prestació dels serveis.
- c. Coordinar el servei, fer el seguiment del funcionament i respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.



Ajuntament de Pineda de Mar

- d. Coordinar-se amb la freqüència que es determini des de l'ens local amb el responsable designat per l'ens local per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució. Per fer efectiu aquest seguiment, el contractista elaborarà un informe trimestral, a banda de les reunions que s'estableixin.
- e. El lliurament dels informes sol·licitats es realitzaran via telemàtica d'acord amb el sistema que determini l'ens local.
- f. Assegurar els mecanismes de control de les següents àrees:
 - Altes, baixes i modificacions del servei.
 - Gestió de serveis contractats i facturació.
 - Selecció, contractació i formació del personal.
 - Assegurament de l'avaluació del servei.
 - Assegurament de la comunicació amb l'ens local titular del servei.
 - Revisió de l'actuació del personal
 - Revisió de la qualitat del servei
 - Anàlisi d'incidències, queixes i suggeriments

3.5. Coordinació del servei

El personal de coordinació del servei realitza –amb autonomia, responsabilitat i iniciativa- la coordinació, la planificació, el suport administratiu, l'avaluació i el control dels serveis prestats als usuaris i de l'equip de treball involucrat.

La coordinació del servei tindrà dos nivells, el tècnic i el de gestió administrativa.

Coordinació tècnica

El contractista designarà un coordinador tècnic del servei amb l'objectiu de garantir la qualitat tècnica del servei. S'encarregarà de revisar les demandes, distribuir els recursos, gestionar el funcionament ordinari del servei i les incidències que es puguin donar, realitzar la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris, coordinar l'equip de treball i recolzar tècnicament als treballadors/es familiar, avaluar i controlar la qualitat del servei prestat.

Les tasques de la coordinació tècnica seran les següents:

- Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/a tècnic/a, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències.
- Realitzar reunions individuals de seguiment amb cada professional, d'un mínim d'una hora. La freqüència serà mensual amb les Treballadores familiars, les Auxiliars de geriatrica en domicili, i els/les tècniques d'Integració Social, i bimensual amb les Auxiliars de neteja d'ajuda a domicili.
- Realitzar reunions amb tot l'equip d'un mínim de 2 hores, per tal de garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant i recolzar als professionals d'atenció directa. La freqüència serà mensual amb les Treballadores familiars, les Auxiliars de geriatrica en domicili, els/les tècniques d'Integració Social, i bimensual amb les Auxiliars de neteja d'ajuda a domicili.
- Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/a que farà el servei.



Ajuntament de Pineda de Mar

- Realitzar visites domiciliàries per a presentar als usuaris la treballadora familiar o auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris.
- Emplenar i revisar el pacte de servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la seva avaluació.
- Relacionar-se amb la família de l'usuari i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- Fer el seguiment del pla de treball i avaluar l'evolució de les persones usuàries.
- Realitzar informes socials individualitzats dels casos i altres documents relacionats, el contingut dels quals serà com a mínim en relació als canvis/incidències que es produeixen en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats. Aquests informes seran lliurats trimestralment a la referent de serveis socials, tot i que l'Ajuntament podrà demanar-lo mensual en casos específics.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei.
- Informar al professional referent de serveis socials sobre qualsevol alteració del servei, segons els protocols facilitats per l'ens local.
- Realitzar coordinacions amb els tècnics dels Serveis Socials Bàsics. Segons la problemàtica del servei també participaran els professionals d'atenció a domicili.
- Fomentar i establir els circuits per a l'acompliment de la planificació i coordinació de serveis per a cada usuari.
- Portar a terme els procediments tècnics realitzats per l'empresa.
- Realitzar reunions amb la Direcció de l'empresa.
- Detectar i comunicar a la Direcció de l'empresa les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social.
- Resoldre les incidències tècniques
- Avaluar l'evolució dels casos a través dels protocols.
- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.

No són funcions de la coordinació tècnica la realització de tasques de suport administratiu, de gestió de personal, organització d'horaris i desplaçaments dels treballadors o altres similars que li corresponen a la figura de coordinació de gestió.

La coordinació tècnica és coordinarà amb els Serveis Socials Bàsics municipals en 3 nivells:

- a. Amb les professionals de Serveis Socials, de manera ordinària per a la coordinació i gestió de les incidències del dia a dia.
- b. Amb les professionals de serveis socials referents dels casos, de manera puntual i, si s'escau, amb la participació dels professionals dels serveis d'atenció personal domiciliària, per a la planificació i seguiment d'algun dels expedients.
- c. Amb el CAP de la Unitat d'Atenció Domiciliària i la Dependència, amb reunions trimestrals, a fi i efecte de revisar les demandes, l'adequació dels recursos assignats a cada cas, el funcionament ordinari del servei i les incidències. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir dels fulls de seguiment de cada usuari/a que hauran de lliurar trimestralment.



Ajuntament de Pineda de Mar

El coordinador tècnic haurà d'estar localitzable telefònicament per part dels tècnics de serveis socials, i retornar les trucades en un termini màxim de 2 hores en horari ordinari.

La jornada de treball mínima del coordinador tècnic serà d'un 8 % del total de les hores de SAD prestades.

Coordinació de gestió administrativa

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals.

Són tasques de la coordinació de gestió administrativa:

- Realitzar el suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals.
- Donar suport a l'avaluació i control de la qualitat del servei prestat.
- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/es.
- Comunicar-se a través de trucades telefòniques o altres mitjans amb els centre de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificar els horaris i assignar els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...).
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Explicar les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.
- Informar als Centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- Comunicar a la Direcció de l'Empresa totes les incidències produïdes.
- Realitzar coordinacions grupals en conjunt amb els/les coordinadors/res tècnics/ques, treballadors/es familiars, auxiliars de geriatrica en domicili, els/les tècniques d'Integració Social, i auxiliars de neteja.
- Realitzar la facturació i els albarans.
- Realitzar el control d'hores, tant dels/de les treballadors/es familiars, dels/les auxiliars de geriatrica en domicili, els/les tècniques d'Integració Social, i dels/les auxiliars de neteja

La jornada de treball mínima del coordinador de gestió administrativa serà d'un 5 % del total de les hores de SAD prestades.

3.6. Seguiment i avaluació del servei

Per tal de fer un seguiment i avaluació continuada del servei, el contractista presentarà els següents informes d'activitat i de qualitat del servei:

- a. Informe mensual de totes les incidències i de forma immediata d'aquelles situacions que es puguin considerar preferents o greus al Cap de la Unitat d'Atenció Domiciliària i la Dependència de l'Ajuntament de Pineda de Mar, i a l'administrativa de l'Ajuntament que es designi.
- b. Informe trimestral del treball realitzat i la seva valoració en cadascuna de les unitats familiars ateses.
- c. Presentar informe d'activitat semestral que com a mínim inclogui els indicadors de qualitat del servei segons el model facilitat per l'ens local.



Ajuntament de Pineda de Mar

d. Memòria anual del servei, estadística i qualitativa. Serà lliurada per mitjans telemàtics al cap de la Unitat d'Atenció Domiciliària i la Dependència, abans del 31 de gener de l'any següent, i es proposarà revisió conjunta del contingut. Haurà de seguir el model que li faciliti l'Ajuntament.

Com a mínim es recolliran dades pel que fa a:

- Perfil de les persones ateses, nombre persones ateses i hores d'atenció.
- Nombre de serveis iniciats, temps d'inici de servei, nombre d'usuaris que han causat baixa i motiu, nombre de queixes, respostes i temps de resposta.
- Visites periòdiques de seguiment, seguiment telefònic periòdic, visites presentació serveis, visites urgents i no programades
- Hores de formació dels professionals durant el període, així com contingut, assistència i avaluació de la formació rebuda.
- Hores de coordinació del servei, nombre de professionals amb data del contracte de treball i hores d'atenció.
- Informe de seguiment i una avaluació quantitativa / valorativa dels usuaris (enquestes de satisfacció o altres sistemes).

3.7. Horari dels serveis:

El contractista garantirà l'atenció dels usuaris/es del servei d'ajuda a domicili en les activitats de la vida quotidiana, en els horaris següents:

Servei	Horari ordinari	Horari especial
Atenció personal	Laborables entre setmana: Horari oficial de 07 a 21 h	Laborables de 21 h a 7:00 h , i festius, i caps de setmana.
Socioeducatiu	Laborables entre setmana: Horari oficial de 07 a 21 h	Laborables de 21 h a 7:00 h , i festius, i caps de setmana.
Atenció a la llar	Laborables entre setmana de 8:00 a 18:00 h	No es realitza aquest tipus de servei en horari especial

En el transcurs de les jornades continuades de 6 o més hores, el personal gaudirà d'un descans de vint minuts, que tindrà la consideració de temps efectiu de treball amb caràcter general.

El temps de desplaçament entre el domicili on s'ha prestat l'últim servei abans de la interrupció de la jornada diària –completa o a temps parcial- i el primer domicili en el que es prestaran serveis després de la interrupció computarà com a temps de treball efectiu com si d'un treballador/a de jornada continuada es tractés.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar serveis en hores nocturnes o festives haurà de ser comunicada al contractista com a mínim 24 hores abans de la prestació del servei.

L'ens local, sempre que sigui possible, procurarà assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària dels professionals.

El servei d'ajuda a la llar es prestarà íntegrament en hores diürnes (de dilluns a divendres).



Ajuntament de Pineda de Mar

El temps d'execució dels serveis al domicili serà d'un mínim de 50 minuts.

Excepcionalment, i sempre justificades per les necessitats del servei, es podran prescriure serveis d'atenció personal de 30 minuts.

3.8. MODIFICACIONS I ANUL·LACIÓ DE SERVEI

La persona usuària ha de comunicar a l'empresa amb 24 hores d'antelació qualsevol absència del domicili i/o anul·lació del servei. En cas que sigui possible, es reprogramarà el servei en un altre horari.

En tots els casos l'adjudicatari té l'obligació de comunicar aquestes incidències per les vies acordades amb l'Ajuntament, incloent la informació següent:

- La data i hora de la comunicació de la modificació o anul·lació del servei per part de la persona usuària, i els termes de la mateixa (motiu, durada estimada)
- La resolució de la modificació o anul·lació, amb el codi d'incidència corresponent.

En cas d'anul·lació del servei amb un mínim de 24 hores d'antelació, sense reprogramació del servei, el servei no es facturarà.

En cas de serveis anul·lats amb menys de 24 hores d'antelació, o sense comunicació prèvia (l'usuari no obre la porta passats 15 minuts de l'hora d'inici del servei), es facturaran a l'Ajuntament amb l'import íntegre del servei no prestat.

4. RELACIONS AMB LES PERSONES USUÀRIES

El contractista haurà de:

a) Admetre i prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Pineda de Mar, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei.

b) Informar a les persones usuàries de les característiques del servei, així com, dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència i queixa o anul·lació del Servei.

El contractista haurà de facilitar un número telefònic amb un horari d'atenció com a mínim de 8.00 a 17.00 hores, i altres mitjans de comunicacions, si escau, a la persona usuària per afavorir les comunicacions referents al seguiment del SAD, comunicar incidències, demanar informació, etc.

c) Garantir que el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa estableixi una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei.

d) Informar expressament a l'Ajuntament de Pineda de Mar, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació del servei.

e) Garantir la seguretat. L'adjudicatari es compromet a acceptar les directrius que dicti l'ens local per a la identificació i control del personal adscrit pel contractista a la prestació dels serveis.

f) Mantenir inexcusablement el secret professional. Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei amb els requisits de confidencialitat, honestat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

g) Garantir que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri al domicili de la persona usuària, si aquest o un altre familiar no 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.

h) Excepcionalment, i sempre amb l'autorització dels serveis socials bàsics, es podrà formalitzar la guarda i custòdia de les claus de l'habitatge a través d'un document contractual on hi consti el consentiment de les parts implicades: persones usuàries i empresa adjudicatària. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit a la referent de serveis socials bàsics de quins domicilis disposa d'un joc de claus, aportant còpia del



Ajuntament de Pineda de Mar

document de formalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la data de la signatura.

Així mateix, el contractista trametrà a la referent de serveis socials bàsics la comunicació de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

i) Vetllar per una adequada gestió d'aspectes econòmics de la persona atesa:

- Resta prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària procedeixi al cobrament de qualsevol mena d'havers de la persona usuària. L'incompliment d'aquesta prohibició i l'esmena de les conseqüències que se'n derivin serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària.
- Quan de manera excepcional el personal adscrit al servei hagi de realitzar petites compres, aquestes aniran a càrrec de la persona usuària.
- Resta prohibit que el personal adscrit al servei rebi de la persona usuària cap tipus de gratificació, donació o prestació econòmica.
- Resta prohibit que s'estableixi cap acord o contractació d'hores addicionals de servei entre el personal que presta el SAD i la persona usuària.

j) Gestionar les queixes, reclamacions i suggeriments:

- L'empresa ha d'informar la persona usuària i el seu entorn del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.
- L'empresa haurà de respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment per un termini no superior a 7 dies.
- L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar dades bàsiques (usuari, hora, dia, contingut etc.) la tipologia, accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps de resposta.
- Les queixes o reclamacions considerades greus es posaran en coneixement de l'Ajuntament de forma immediata.

L'ens local haurà d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis socials bàsics corresponents.