



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT)**  
**Contracte de serveis del Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED)**

**INDEX**

1. Objecte del contracte
2. Marc general: definició, objectius i principis del SAED
  - 2.1 Definició del servei
  - 2.2 Objectius del servei
  - 2.3 Principis
3. Serveis que integren el contracte
  - 3.1. Característiques dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari
  - 3.2. Descripció dels serveis
4. Persones destinatàries del SAED
  - 4.1 Servei d'Ajuda a Domicili – Atenció personal (SAED 1.1)
  - 4.2. Servei d'Ajuda a Domicili – Servei socioeducatiu (SAED 1.2)
  - 4.3. Servei d'Ajuda a Domicili – Atenció a la llar (SAED 2)
  - 4.4. Servei d'Àpats a Domicili (SAED 3)
  - 4.5. Projecte “Avui Sortim” (SAED 5.2)
5. Model d'intervenció i marc metodològic
  - 5.1. Atenció Centrada en la Persona (ACP)
  - 5.2. Pla de treball individualitzat
6. Descripció tècnica dels serveis
  - 6.1 Definició i abast del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)
    - 6.1.1. Servei d'Ajuda a Domicili – Atenció personal (SAED 1.1)
    - 6.1.2. Servei d'Ajuda a Domicili – Servei socioeducatiu (SAED 1.2)
    - 6.1.3. Servei d'Ajuda a Domicili – Atenció a la llar (SAED 2)
  - 6.2 Servei d'Àpats a Domicili (SAED 3)
  - 6.3 Projecte “Avui Sortim” (SAED 5.2)
7. Organització general del servei
  - 7.1. Valoració, prescripció, modificació i finalització dels serveis
  - 7.2 Situacions d'exclusió per manca de viabilitat
  - 7.3 Inici del servei i terminis de resposta
  - 7.4. Horaris de prestació
  - 7.5 Planificació





8. Coordinació, seguiment i control de la prestació
  - 8.1. Seguiment i avaluació de la prestació del servei
  - 8.2. Coordinació amb els Serveis Socials Bàsics
  - 8.3. Seguiment de casos
  - 8.4. Informes d'activitat mensual
  - 8.5. Sistemes d'informació i comunicació
    - 8.5.1 Sistema informàtic de gestió, seguiment des casos i control de presència
    - 8.5.2 Mòbils
    - 8.5.3 Línia telefònica d'atenció a l'usuari
9. Gestió del copagament del servei
10. Gestió de queixes, suggeriments i reclamacions
11. Recursos Humans – Personal adscrit al servei
  - 11.1. Perfils professionals i requisits
    - 11.1.1 Coordinador/a tècnic/a
    - 11.1.2. coordinador/a de gestió
    - 11.1.3 Professionals d'atenció directa a la persona – treballador/a familiar – tècnic/a especialista d'atenció socio sanitària – auxiliar d'ajuda a domicili
    - 11.1.4 Professionals d'atenció directa a la persona – auxiliar de geriatría
    - 11.1.5 Professionals d'atenció directa socioeducativa – integrador/a social
    - 11.1.6 Professionals d'atenció directa ala llar – auxiliar de neteja d'ajuda a domicili
  - 11.2 Formació, identificació i prevenció de riscos
  - 11.3 Vaga
12. Recursos materials
13. Qualitat del servei i indicadors d'avaluació
  - 13.1 Pla de qualitat
  - 13.2 Protocols d'actuació
  - 13.3 Memòria
  - 13.4 Estàndards de qualitat exigits
  - 13.5 Enquestes de satisfacció





### 1. Objecte del contracte

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les condicions tècniques que han de regir la prestació de serveis que integren el Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED) de l'Ajuntament, prestat mitjançant gestió indirecta, sota la direcció, prescripció, control i supervisió dels Serveis Socials Bàsics.

El SAED té com a finalitat garantir una atenció integral, personalitzada i de proximitat a les persones que presenten necessitats de suport per desenvolupar la seva vida quotidiana en el seu domicili i entorn comunitari, afavorint la seva autonomia personal, la permanència al domicili, la prevenció de situacions de risc i la millora de la qualitat de vida, d'acord amb el sistema públic de serveis socials.

El contracte és sobre els següents serveis:

- Servei d'Atenció personal (SAED 1.1)
- Servei socioeducatiu (SAED 1.2)
- Servei d'Atenció a la llar (SAED 2)
- Servei d'Àpats a Domicili (SAED 3)
- Servei de Suport a l'Autonomia Funcional – Projecte “Avui Sortim” (SAED 5.2)

Tots els serveis objecte del contracte es presten de manera prescrita, planificada, temporal i revisable, d'acord amb el pla de treball individualitzat, i formen part d'un model d'atenció integrada.

### 2. Marc general: definició, objectius principis del SAED

#### 2.1 Definició del servei

El Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED) és un recurs municipal d'intervenció i suport a persones amb necessitats d'atenció social, sociosanitària o de suport funcional, que es presta al domicili de la persona usuària o en el seu entorn social i comunitari.

1. Els SAED constitueixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis orientats a resoldre els problemes o limitacions de l'autonomia personal, que són prestats principalment en el domicili de les persones usuàries, i que col·laboren en la cura de la persona usuària i de la seva llar.
2. Els SAED són un conjunt de prestacions adreçades a atendre situacions personals i familiars de caràcter social.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





3. Els SAED inclouen accions educatives i preventives a les persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal que es duen a terme al domicili de la persona i també en el seu entorn, adreçades a proporcionar suport social, acompanyar en la socialització i la interacció amb l'entorn proper.

## 2.2 Objectius del servei

La finalitat dels SAED és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, potenciant-ne l'autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari, amb els objectius específics de:

- a) Potenciar l'autonomia personal i independència de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals.
- b) Promoure l'autonomia funcional i la independència d'aquelles persones que comencen a patir limitacions en el desenvolupament de les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària, facilitant la recuperació d'hàbits i promovent activitats d'estimulació física i cognitiva.
- c) Promoure i incrementar l'autonomia personal i la independència en l'àmbit personal, familiar, social, econòmic i laboral de les persones i/o famílies inserides en situacions multi problemàtiques i/o que necessiten adquirir noves competències personals en el desenvolupament de la vida diària per mitjà d'un treball educatiu.
- d) Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal i situació de dependència, per tal de donar suport per a dur a terme les activitats de la vida diària i/o mantenir l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- e) Prevenir i/o pal·liar els efectes del deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal i independència.
- f) Promoure les relacions amb l'entorn de les persones que tenen limitacions per fer-ho de manera autònoma i independent.
- g) Col·laborar en el seguiment de casos amb els serveis socials i/o sanitaris de referència.
- h) Donar suport a persones i/o unitats de convivència amb dificultats per afrontar les activitats de la vida diària, afavorint el desenvolupament i/o recuperació de les capacitats personals.





- i) Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen a càrrec seu a persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- j) Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- k) Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que, a causa de mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport. Es vetlla perquè no representin un risc per a elles mateixes o per a la comunitat fent possible que les persones i famílies puguin romandre en el seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim de temps possible i amb la màxima qualitat de vida.
- l) Esdevenir un element de detecció i prevenció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.
- m) Integrar la intervenció social domiciliària al pla d'atenció social i/o sanitari de la persona i/o família atesa.

### 2.3 Principis

Els SAED es fonamenten en els principis següents:

- a) El respecte i la dignitat en el tracte a les persones usuàries del servei.
- b) La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i en la preservació i cura de la persona i del domicili de la persona usuària.
- c) La privacitat i la intimitat de la persona usuària i del seu domicili i la confidencialitat de totes les dades que l'afecten.
- d) L'autonomia per tal de potenciar la presa de les pròpies decisions per part de la persona usuària per tal de mantenir el control sobre la seva vida. El servei pretén mantenir i potenciar les habilitats, recursos i xarxes de suport per permetre a les persones maximitzar el seu benestar.
- e) La independència, per potenciar i promoure que la persona participi, en la mesura que les seves capacitats ho permetin, en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària.
- f) L'equitat en el tracte a les persones ateses.
- g) La participació de les persones usuàries, les persones beneficiàries i el seu entorn cuidador perquè siguin plenament informades del servei i consultades en aquelles decisions sobre el servei que els afectin directament. La corresponsabilitat de la persona usuària i el seu entorn,

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





amb l'abordatge d'estratègies per a la comunicació i comprensió bidireccionals, és fonamental per al bon desenvolupament del servei.

- h) La personalització del servei. En la mesura que l'organització del servei ho permeti, es tenen en compte les necessitats i preferències de la persona en cada moment, per tal de cercar la màxima satisfacció per a ambdues parts i la continuïtat en l'atenció personalitzada per part de l'equip de professionals.
- i) El reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.
- j) La qualitat del servei entesa com un procés de millora contínua.
- k) L'eficàcia i l'eficiència per assolir els objectius de l'atenció a domicili.
- l) L'eficiència en la gestió, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada.
- m) El desenvolupament professional, la formació continuada i els suports per augmentar la competència, la iniciativa, la capacitat resolutiva i l'autonomia, com a factor central de la qualitat del servei.
- n) L'adequació del Servei d'Atenció Domiciliària (en endavant, SAD) per adaptar-lo al nou servei SAED (Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari) establert pel Contracte Programa 2022 – 2025 de la Generalitat de Catalunya i pels posteriors contractes programes que s'estableixin.

### 3. Serveis que integren el contracte

#### 3.1 Característiques dels Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari

- a) **Públics:** la seva titularitat correspon a l'Ajuntament de Ripollet.
- b) **Universals:** s'adrecen a les persones empadronades al municipi en condicions d'igualtat, equitat i justícia redistributiva i estan vinculats amb els recursos disponibles del mateix ajuntament o d'altres organismes.
- c) **Integrals:** donen una resposta global a les necessitats personals i familiars, complementada pels serveis auxiliars que s'integren conjuntament amb el concepte de SAED.
- d) **Polivalents:** consideren conjuntament els aspectes relatius a la prevenció, l'atenció, la promoció i la inclusió social.
- e) **Normalitzadors:** afavoreixen la inserció de les persones en el seu entorn habitual, amb l'ús dels recursos normalitzats existents sempre que sigui possible.





- f) Domiciliaris: es porten a terme preferentment en el domicili de les persones i són complementaris de la xarxa familiar i d'altres xarxes no professionals de suport personal i social.
- g) Integradors: faciliten la relació de les persones i/o unitats de convivència amb la seva xarxa social i comunitària.
- h) Preventius: tracten d'evitar situacions de risc social o de deteriorament de la persona usuària i/o família.
- i) Temporals: la duració del servei es manté fins a l'assoliment dels objectius fixats al pla d'atenció social individual, familiar o de convivència.
- j) Educatius: afavoreixen l'adquisició i el desenvolupament de les capacitats i habilitats de la persona per promoure la presa de decisions. Es tracta d'un valor afegit de qualitat que proporciona la interacció dels professionals dels SAED amb altres serveis d'atenció bàsica com ara el servei d'Intervenció socioeducativa i d'altres.
- k) Professionals: es presten per personal professional, amb les competències personals, i nombre de professionals necessari per donar resposta a les necessitats de les persones en situació de vulnerabilitat i dependència.
- l) Complementaris: a la xarxa familiar i a altres xarxes no professionals de suport personal i social.
- j) Assistencials: per atendre i donar suport a les activitats bàsiques de la vida diària.

### 3.2. Descripció dels serveis

#### Servei d'Atenció personal (SAED 1.1)

Serveis relacionats amb l'atenció personal en les activitats bàsiques de la vida diària.

#### Servei socioeducatiu (SAED 1.2)

Suport socioeducatiu per a l'adquisició o la recuperació d'hàbits i competències i l'apoderament de la persona i família.

#### Servei d'Atenció a la llar (SAED 2)

Serveis relacionats amb l'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar. Està destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià.

#### Servei d'Àpats a Domicili (SAED 3)

Servei de suport alimentari consistent en la preparació i el lliurament al domicili d'àpats equilibrats, saludables i adaptats a les necessitats dietètiques de les persones usuàries. Té una doble finalitat preventiva i assistencial amb l'objectiu

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





de garantir a les persones destinatàries una alimentació equilibrada, suficient i personalitzada.

Servei de Suport a l'Autonomia Funcional – Projecte “Avui Sortim” (SAED 5.2)

El servei permet, mitjançant productes de suport tècnic adequats, facilitar l'entrada i sortida del propi domicili a persones amb mobilitat reduïda que no ho poden fer de forma autònoma amb la finalitat d'afavorir la participació social i comunitària i prevenir situacions d'aïllament.

#### 4. Persones destinatàries del SAED

4.1 Són persones usuàries/destinatàries del servei d'ajuda a domicili d'atenció personal (SAED 1.1) les que es troben en les situacions següents:

- a) Persones en situació de dependència reconeguda i que, en el marc de l'elaboració del Pla d'Individual d'Atenció (en endavant, PIA), han sol·licitat el servei i se'ls ha prescrit amb la intensitat establerta segons la Llei.
- b) Persones i famílies en situació de vulnerabilitat o risc social. S'identifiquen perquè:
  - b).1. Presenten dificultats per dur a terme les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària (que inclouen l'autocura, el manteniment i la correcta organització de la llar), per relacionar-se amb l'entorn i també els manca suport familiar o social.
  - b).2. Presenten dificultats pel desenvolupament d'habilitats parentals, hàbits de criança saludables i/o hàbits per a l'organització familiar i de la llar, així com per atendre els membres de la família, especialment els infants, i relacionar-se amb l'entorn.
- c) Persones i 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'n les necessitats bàsiques i/o instrumentals de la vida diària de manera temporal, bé perquè la situació és transitòria (com ara, en situacions d'alta hospitalària) o bé perquè es tracta d'una situació permanent i haurà de ser coberta mitjançant els recursos més adients (cartera de serveis de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència —LAPAD— o altres), cosa que comporta activar un SAD de modalitat social de manera temporal.

4.2 Són persones usuàries/destinatàries del servei d'ajuda a domicili de caràcter socioeducatiu (SAED 1.2)

Les persones amb manca d'habilitats, hàbits o estratègies bàsiques de cura, i que no tenen a l'entorn familiar el suport necessari:





- a) Persones que no tenen les habilitats o els hàbits necessaris per tenir cura de si mateixos, o de familiars al seu càrrec per a mantenir i/o gestionar correctament la llar.
- b) Famílies amb infants i adolescents en situació de risc social, que no tenen habilitats ni estratègies per desenvolupar les funcions parentals. A més tenen dificultats per atendre les necessitats bàsiques de cura i/o educatives dels/les seus/ves fills i/o filles.

4.3 **Són persones usuàries/destinatàries del servei d'atenció a la llar (SAED 2):**

- a) Les persones usuàries del servei d'atenció personal que es trobin en les situacions següents: persones grans, persones amb discapacitat i/o situació de dependència, amb dificultats en l'autonomia personal per dur a terme de manera autònoma el manteniment i la neteja de la llar o/i que pateixen problemàtiques familiars especials i no disposen de les habilitats i/o competències per fer la cura de la llar de manera autònoma i continuada.
- b) Excepcionalment i amb un informe motivat per la persona professional de referència i validat per les responsables del SAED, es pot activar el servei d'atenció a la llar amb caràcter temporal.

4.4 **Són persones usuàries/destinatàries del servei d'àpats a domicili (SAED 3):**

- a) Persones grans, persones amb discapacitat i/o situació de dependència, amb dificultats en l'autonomia personal per dur a terme de manera autònoma i independent el procés d'adquisició i elaboració dels àpats.
- b) Persones que requereixen un règim d'alimentació específic i no disposen dels mitjans domèstics, de les habilitats i/o les competències per dur-lo a terme de manera autònoma i independent.
- c) Persones sense suport social i/o familiar o que tenen un suport totalment insuficient per cobrir la compra d'aliments i la preparació dels àpats.
- d) Persones que tenen problemes de mobilitat que dificulten el procés de compra dels aliments.

4.5 **Són persones destinatàries/persones usuàries del programa "Avui sortim" (SAED 5.2)**

Persones majors de 60 anys amb problemes de mobilitat greu, que per les barreres arquitectòniques no poden sortir del seu habitatge de forma autònoma.

**5. Model d'intervenció i marc metodològic**

**5.1. Atenció Centrada en la Persona (ACP)**

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





Es defineix com el model d'atenció integrada en què la persona atesa és part activa de la planificació, el desenvolupament i l'avaluació del procés d'atenció, amb l'objectiu que aconseguixi els màxims nivells possibles de salut, qualitat de vida i benestar, i se li respectin la dignitat, els drets, les necessitats i les preferències.

La incorporació de la persona com a centre del procés d'atenció comporta una visió que va més enllà del fet de curar, cuidar o alleujar. El que pretén és que la persona tingui sempre un projecte vital de futur, construït des de la màxima autonomia possible, en el seu propi entorn i independentment de la seva esperança de vida i el problema de salut o el benestar que tingui o se li pressuposi.

Els cinc principis generals en els quals es basen les diferents definicions sobre l'ACP són:

- Informació precisa, rellevant, àmplia i comprensible, que és fonamental per a la presa de decisions fonamentals en la cura de la salut i del benestar.
- Accés i suport quant als serveis, els tractaments, les activitats preventives i de promoció de la salut de qualitat, del benestar i de promoció de l'autonomia personal.
- Implicació de la ciutadania en el disseny de les polítiques sanitàries i socials.
- Elecció i poder de decisió de la persona: presa de decisions compartides.
- Respecte a les necessitats, les preferències, els valors, l'autonomia i la independència de la persona.

A grans trets, el model d'atenció integral centrat en la persona consisteix a acompanyar, atendre, protegir, interactuar, coordinar i oferir les millors cures i propostes d'atenció a fi de desenvolupar una intervenció professional de qualitat que contribueixi al benestar de les persones, i augmentar-ne la qualitat de vida i l'autocura, amb una participació proactiva de tots els actors implicats. Aquest canvi de paradigma afectarà tant el disseny i la planificació dels serveis i programes per desenvolupar com la intervenció i la praxi dels professionals.

## 5.2. Pla de treball individualitzat

### 5.2.1 El Pacte de Prestació del Servei

Els acords que s'estableixin al pla d'atenció social individual, familiar o convivencial per a la prestació dels serveis s'han de recollir en el Pacte de Prestació del Servei (PPS) signat per l'ens titular del servei i la persona i/o família interessada.

Els continguts mínims del pacte de prestació de serveis seran els que estableixi l'Ajuntament relatiu a les dades personals identificatives de la persona usuària/destinatària i a les informacions necessàries per al tràmit. Com a mínim figura:

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripoll.cat/verificadorcsv">https://seu.ripoll.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- a) Dades identificatives personals i familiars de les persones destinatàries.
- b) Dades identificatives del o la professional de referència de Serveis Social Bàsics.
- c) Actuacions i mesures que s'hauran de prestar.
- d) Intensitat d'aquests serveis.
- e) Temporalitat.
- f) Franges de serveis.
- g) Cost del servei.
- h) Copagament.

### 5.2.2 Execució del Pacte de prestació del Servei

L'entitat prestadora haurà de:

- Executar el servei estrictament d'acord amb el PPS prescrit.
- Informar als Serveis Socials Bàsics de qualsevol incidència, canvi significatiu o situació de risc detectada.
- Adaptar la intervenció diària a l'evolució de la persona, sense alterar els objectius ni les tasques prescrites, llevat d'indicació expressa del/la professional referent.

## 6. Descripció tècnica dels serveis

### 6.1 Definició i abast del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

El **Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)**, integrat dins del Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED), i comprèn un conjunt organitzat, coordinat i flexible d'intervencions professionals realitzades principalment en el domicili de la persona usuària.

Inclou les prestacions següents:

- Servei d'Ajuda a Domicili – Servei d'**Atenció personal** (SAED 1.1)
- Servei d'Ajuda a Domicili – **Servei socioeducatiu** (SAED 1.2)
- Servei d'Ajuda a Domicili – Servei d'**Atenció a la llar** (SAED 2)

El servei es presta sota **prescripció, direcció i supervisió dels Serveis Socials Bàsics**, d'acord amb el projecte SAED, el Reglament del servei i el pla de treball individualitzat de cada persona o unitat de convivència.

El criteri general estableix que el temps de realització de cada servei és de **60 minuts**, realitzant-se el desplaçament fora d'aquest temps. El temps de desplaçament entre serveis anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'empresa contractista haurà de garantir que les treballadores disposin del temps necessari

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





entre els serveis, programant els serveis i l'assignació de personal de manera que el temps de desplaçament entre serveis sigui el menor possible.

## Finalitat i objectius del Servei d'Ajuda a Domicili

### Objectiu general

Afavorir la permanència de les persones en el seu domicili i entorn habitual en condicions de **seguretat, autonomia, dignitat i qualitat de vida**, mitjançant una intervenció domiciliària professional, integrada i adaptada a les necessitats individuals.

### Objectius específics

- Donar suport a les activitats bàsiques de la vida diària.
- Prevenir i compensar situacions de pèrdua d'autonomia personal o funcional.
- Prevenir situacions de risc, deteriorament o institucionalització innecessària.
- Afavorir l'autonomia personal, familiar i social.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals.
- Millorar el benestar emocional i relacional de les persones ateses.
- Promoure la inclusió social i comunitària.

### Model d'intervenció del SAD

El Servei d'Ajuda a Domicili es desenvolupa d'acord amb els principis següents:

- Atenció Centrada en la Persona (ACP).
- Respecte a la dignitat, voluntat i preferències de la persona usuària.
- Intervenció professional planificada i orientada a objectius.
- Temporalitat i flexibilitat segons l'evolució de la situació.
- Coordinació amb la resta de serveis SAED i amb altres sistemes de benestar.
- Avaluació contínua i revisió del pla de treball.

Cada intervenció es concreta en un **pla de treball individualitzat**, prescrit pels Serveis Socials Bàsics, que defineix objectius, tasques, intensitat, horaris i durada.

L'accés, prioritització, intensitat i durada del servei es regeixen pel Reglament del SAED i per criteri professional dels Serveis Socials Bàsics.

#### 6.1.1. Servei d'Ajuda a Domicili – Servei d'Atenció personal (SAED 1.1)





El Servei d'Atenció Personal comprèn el conjunt d'actuacions orientades a donar suport directe a la persona en la realització de les **activitats bàsiques de la vida diària**, d'acord amb el pla de treball individualitzat prescrit pels Serveis Socials Bàsics.

Les prestacions s'estructuren en **àmbits d'intervenció**, sense perjudici de la seva adaptació a cada situació concreta:

**Àmbit 1: de la higiene personal i cura corporal**

Inclou les actuacions següents:

- Ajuda o suport en la higiene corporal completa (bany, dutxa o enllitat).
- Higiene parcial (mans, cara, higiene íntima).
- Cura de la pell (aplicació de cremes, hidratació).
- Ajuda en l'afaitat i pentinat.
- Ajuda en el tall d'ungles, sempre que no estigui contraindicat.
- Suport en la higiene bucodental.
- Cura de pròtesis (dentials, auditives, etc.).

*(El cost dels productes de higiene són a càrrec de la persona usuària)*

**Àmbit 2: del vestir i la imatge personal**

- Ajuda en el vestir i despullar-se.
- Suport en la selecció de la roba adequada a l'estació i situació.
- Ajuda en la col·locació de pròtesis, ortesis i elements de suport.
- Foment de l'autonomia en les tasques relacionades amb la imatge personal.

**Àmbit 3: de l'alimentació**

- Organització dels àpats diaris.
- Preparació d'aliments senzills en el domicili, quan així estigui prescrit.
- Ajuda i suport en la ingesta d'aliments.
- Suport en dietes especials prescrites.
- Control i supervisió de la correcta alimentació i hidratació.
- Detecció de situacions de risc nutricional.
- Acompanyament a la compra d'aliments, quan així estigui prescrit, amb finalitat de suport funcional i foment de l'autonomia.
- Realització de la compra d'aliments en nom de la persona usuària, únicament quan estigui expressament autoritzat el maneig de diners,

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





d'acord amb les indicacions dels Serveis Socials Bàsics i amb els mecanismes de control que s'estableixin.

*(El cost dels aliments és a càrrec de la persona usuària.)*

#### **Àmbit 4: de la salut i control no sanitari**

- Suport en el control i seguiment de la medicació segons prescripció.
- Ajuda en petites cures no sanitàries.
- Control d'hàbits saludables.
- Observació de l'estat general de salut.
- Comunicació de canvis rellevants als professionals de referència.

Queden excloses totes les actuacions que requereixin titulació sanitària específica.

#### **Àmbit 5: de la mobilitat i transferències**

- Ajuda a aixecar-se i anar a dormir.
- Ajuda en els desplaçaments dins del domicili.
- Suport en transferències (llit-cadira, cadira-lavabo, etc.).
- Mobilitzacions i canvis posturals.
- Prevenció de caigudes i riscos domèstics.
- Suport i supervisió en mobilitzacions i exercicis funcionals bàsics, orientats a:
  - mantenir o millorar la flexibilitat,
  - reforçar l'equilibri,
  - prevenir el deteriorament funcional, sempre d'acord amb les indicacions professionals i sense substituir actuacions pròpies de la rehabilitació sanitària

#### **Àmbit 6: del manteniment bàsic de la llar vinculat a l'atenció personal**

- Manteniment de l'ordre i la neteja de l'espai immediat d'ús de la persona.
- Neteja dels estris utilitzats durant la prestació del servei.
- Gestió bàsica de la roba d'ús personal.

#### **Àmbit 7: relacional i de suport social**

- Acompanyament per evitar situacions d'aïllament i solitud.
- Suport en les relacions amb l'entorn familiar i social.
- Acompanyaments puntuals fora del domicili (visites mèdiques, gestions).





- Foment de la participació social i comunitària.

**Àmbit 8: de detecció i prevenció de situacions de risc**

- Detecció de **situacions de risc de factors múltiples**, entre d'altres:
  - empitjorament de l'estat de salut físic i mental
  - desorientació o deteriorament cognitiu,
  - hàbits tòxics,
  - riscos o perills en el domicili,
  - absentisme escolar o social,
  - situacions de negligència, manca de cura o maltractament
  - dificultats en seguir les pautes de medicació
  - altres situacions que suposin un canvi en la persona que poden generar un risc o noves necessitats
- Comunicació immediata als Serveis Socials Bàsics de qualsevol situació detectada que pugui requerir valoració o intervenció específica.
- Col·laboració en actuacions preventives.

**Requisits específics:**

- a) Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables.
- b) Que no existeixen riscos per a la salut i la integritat del/la professional que presta el servei.
- c) Que la gravetat de la situació no superi la capacitat del servei.
- d) Que la persona usuària del servei disposi dels estris i productes necessaris per a la realització del servei (tovallols, productes d'higiene i neteja, escombra, galleda,...).

**6.1.2. Servei d'Ajuda a Domicili – Servei socioeducatiu (SAED 1.2)**

Servei d'intervenció domiciliària de caràcter **educatiu i preventiu**, orientat a la millora de les competències personals, familiars i socials.

**Àmbits d'intervenció:**

**Àmbit 1: de l'autocura i hàbits personals**

- Educació en hàbits d'higiene i cura personal.
- Organització de rutines diàries.

**Àmbit 2: de la gestió domèstica i economia familiar**

- 1) Educació en l'ordre i manteniment bàsic de la llar.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





- 2) Planificació i organització de les tasques domèstiques.
- 3) Suport en l'economia familiar, orientat a l'adquisició d'hàbits bàsics de gestió quotidiana, sense substitució de funcions administratives ni assessorament financer especialitzat.
- 4) Acompanyament i ensenyament de les tasques bàsiques relacionades amb les gestions de caire domèstic, com ara:
  - a) compres quotidianes,
  - b) organització de rebuts,
  - c) gestions bàsiques amb serveis o equipaments, amb la finalitat d'afavorir l'autonomia personal i familiar.

### **Àmbit 3: familiar i parental**

- Suport a les funcions parentals.
- Organització de la vida familiar.
- Suport en la cura dels infants.

### **Àmbit 4: social i comunitari**

- Desenvolupament d'habilitats socials.
- Foment de la xarxa social.
- Coordinació amb recursos educatius i comunitaris.

### **Àmbit 5: d'estimulació de capacitats personals**

- Tasques d'estimulació de les capacitats personals, funcionals, cognitives i socials, adequades a la situació de la persona o unitat familiar.
- Foment de l'autonomia, iniciativa personal i presa de decisions.
- Reforç d'hàbits i rutines positives.

### **Àmbit 6: de suport i seguiment en temes relacionats amb la salut (no sanitari)**

- Suport en el seguiment de pautes relacionades amb la salut, sempre des d'un vessant educatiu i preventiu.
- Promoció d'hàbits de vida saludables.
- Suport en l'organització de cites, rutines o recomanacions vinculades a la salut, sense substituir funcions sanitàries.

### **Àmbit 7: de detecció i prevenció de situacions de risc**

- Detecció de **situacions de risc de factors múltiples**, entre d'altres:
  - empitjorament de l'estat de salut,





- o desorientació o deteriorament cognitiu,
- o hàbits tòxics,
- o riscos o perills en el domicili,
- o absentisme escolar o social,
- o situacions de negligència o manca de cura.
- Comunicació immediata als Serveis Socials Bàsics de qualsevol situació detectada que pugui requerir valoració o intervenció específica.

El servei té **caràcter temporal** i està orientat a objectius definits en el pla de treball.

### 6.1.3. Servei d'Ajuda a Domicili – Servei d'Atenció a la llar (SAED 2)

Servei de suport o substitució en les tasques domèstiques bàsiques.

La neteja bàsica té com a objectiu principal mantenir les condicions acceptables d'ordre, higiene i salubritat de l'habitatge de l'usuari. Es realitza de forma habitual i regular per garantir que el domicili segueixi sent un espai net i segur per a la persona atesa. Es duu a terme en totes les zones de la llar de l'usuari/a (habitacions, cuina, banys, espais comuns, etc.), però exclusivament dins del domicili del usuari. Amb un enfocament principal en l'ordre general i la neteja superficial.

#### Àmbit 1: de la neteja i manteniment del domicili

- Neteja general de l'habitatge.
- Neteja de cuina i banys.
- Neteja de superfícies i mobiliari.
- Gestió de residus domèstics.

#### Àmbit 2: de la bugaderia i ordre

- Rentat, estesa i planxat de la roba.
- Organització d'armaris i espais.
- Ordre general de la llar.

#### Exclusions:

- Zones comunitàries.
- Reparacions.
- Tasques pròpies de l'atenció personal.
- Tasques de desinsectació, desratització o control de plagues.
- Netejes de xoc, neteges extraordinàries de caràcter intensiu o especialitzat que requereixin equips, productes o protocols específics.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:

Codi Segur de Validació 711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001

Url de validació <https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Qualsevol actuació que requereixi empreses o serveis especialitzats aliens a l'atenció domiciliària ordinària.

#### Requisits específics:

- a) Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables.
- b) Que no existeixen riscos per a la salut i la integritat del/la professional que presta el servei.
- c) Que la gravetat de la situació no superi la capacitat del servei.
- d) Que la persona usuària del servei disposi dels estris i productes necessaris per a la realització del servei (tovallols, productes d'higiene i neteja, escombra, galleda,...).

#### 6.2 . Servei d'Àpats a Domicili (SAED 3)

##### Definició i abast:

La prestació del **Servei d'Àpats a Domicili**, integrat dins del Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED), es defineix com a servei de suport alimentari destinat a garantir una alimentació adequada, equilibrada i segura a les persones usuàries que, per la seva situació personal, funcional o social, no poden preparar-se els àpats de manera autònoma.

El servei consistirà en el lliurament al domicili de la persona beneficiària d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene, a fi de garantir la cobertura de les seves necessitats nutricionals.

Els menús de dinar i/o sopar inclouran primer plat, segon plat, postres i pa. L'empresa supervisarà els menús per un/a nutricionista i inclourà l'adaptació a cada estació de l'any utilitzant els ingredient propis de la temporada.

El servei es presta sota **prescripció i supervisió dels Serveis Socials Bàsics**, d'acord amb el projecte SAED, el Reglament del servei i el pla de treball individualitzat. L'accés, intensitat i durada del servei són determinats pels Serveis Socials Bàsics.

##### Objectius del Servei d'Àpats a Domicili

- Garantir una alimentació suficient, equilibrada i adequada a les necessitats de cada persona.
- Prevenir situacions de risc nutricional i de salut associades a una alimentació inadequada.
- Afavorir la permanència al domicili.
- Complementar altres serveis del SAED, especialment el SAD i el Servei Socioeducatiu.
- Millorar el benestar i la qualitat de vida de les persones usuàries.





## Prestacions i tasques per àmbits d'intervenció

### Àmbit 1: de la planificació i elaboració dels àpats

- Elaboració d'àpats complets compostos per primer plat, segon plat, postres i pa, equilibrats i adaptats als productes de temporada.
- Compliment de criteris nutricionals i dietètics.
- Planificació setmanal de menús, a càrrec d'un/a nutricionista.
- Adaptació a les següents dietes especials:
  - Diabètica o de control glucèmic
  - Hiposòdica/baixa en sal
  - Baixa en greixos / cardioprotectora
  - Dieta tova
  - triturada
- Respecte als costums alimentaris, sempre que sigui compatible amb criteris nutricionals.

### Àmbit 2: de la seguretat alimentària

- Entrega al domicili en plats termosegellats hermèticament.
- Compliment de la normativa vigent en seguretat i higiene alimentària.
- Control de la cadena de fred i/o calor.
- Traçabilitat dels aliments.
- Control de dates de caducitat.
- Identificació clara dels àpats i dietes.

### Àmbit 3: del transport i lliurament

- Transport dels àpats en condicions òptimes.
- Lliurament puntual en el domicili com a mínim dos cops per setmana en la franja horària pactada.
- Verificació de la recepció per part de la persona usuària.
- Comunicació d'incidències detectades durant el lliurament.

### Àmbit 4: de suport social i detecció de situacions de risc

- Contacte directe i periòdic amb la persona usuària.
- Observació de l'estat general i de possibles incidències.
- Detecció de situacions de risc (absències reiterades, deteriorament, problemes de salut).





- Comunicació immediata als Serveis Socials Bàsics.

#### Organització del servei

- La unitat de mesura és el menú
- Prestació en els dies i franges establertes.
- Coordinació amb el SAD i altres serveis SAED.
- Registre de serveis mitjançant el sistema informàtic de gestió.
- Adaptació del servei a modificacions prescrites.

#### Exclusions del servei

- Elaboració d'àpats en el domicili.
- Servei de compra d'aliments per part de l'empresa.
- Prestacions de caràcter sanitari.
- Tasques alienes al suport alimentari.

#### Requisits específics:

- a. Que es donin condicions de salubritat i seguretat de l'habitatge que permetin prestar el servei en condicions acceptables. L'Ajuntament de Ripolllet es fa responsable fins al moment del lliurament a l'entrada del domicili i que a partir de la recepció és responsabilitat de la persona usuària el seu manteniment.
- b. Que el domicili disposi d'equipament bàsic per a la conservació i preparació final dels aliments; en concret, és necessari disposar de frigorífic i d'un aparell de microones.

#### 6.3 Servei de Suport a l'Autonomia Funcional – Projecte “Avui Sortim” (SAED 5.2)

##### Definició i naturalesa

Té per objecte la prestació del **Servei de Suport a l'Autonomia Funcional – Projecte “Avui Sortim”**, integrat dins del SAED, destinat a facilitar la **sortida del domicili** de persones amb mobilitat reduïda i barreres arquitectòniques, mitjançant l'ús de productes de suport i acompanyament professional.

“Avui sortim” té com a finalitat facilitar l'entrada i sortida de la persona del domicili; per portar a terme aquesta acció és necessari l'ús de cadires salvaescales, es tracta d'un tipus d'eina que necessita de personal format i experimentat en el seu maneig per garantir la seguretat. Per tal de garantir que l'ús de l'aparell és viable i segur en el domicili proposat caldrà una valoració tècnica per part de l'empresa/entitat prèvia a l'inici del servei.

Per tal de fomentar les relacions socials i dels espais d'oci i lleure s'ajusten els horaris d'entrada i sortida de tal manera que permeten a la persona participar





de les activitats que esculli, respectant els seus desig. En els casos que la persona no disposi de xarxa familiar o social que pugui fer l'acompanyament aquest es realitza dins del projecte, a través de personal contractat.

El servei té una naturalesa **funcional, preventiva i social**, i no constitueix un servei de transport.

**Objectius del servei**

- Afavorir la mobilitat i l'autonomia personal.
- Facilitar l'accés a l'entorn comunitari.
- Prevenir l'aïllament i la soledat no volguda.
- Promoure la participació social i comunitària.
- Millorar el benestar emocional.

**Prestacions i tasques per àmbits d'intervenció**

**Àmbit 1: de valoració i planificació**

- Valoració prèvia de la idoneïtat del servei.
- Identificació de necessitats tècniques.
- Planificació de sortides.

**Àmbit 2: de suport a la mobilitat**

- Utilització de cadires o sistemes salvaescales.
- Suport en pujades i baixades d'escales.
- Garantia de seguretat durant el procés.

**Àmbit 3: d'acompanyament**

- Acompanyament en la sortida i retorn al domicili.
- Suport durant desplaçaments immediats.
- Coordinació amb activitats prescrites.

**Àmbit 4: de detecció de situacions de risc**

- Observació de dificultats físiques o emocionals.
- Detecció d'incidències o riscos.
- Comunicació als Serveis Socials Bàsics.

**Organització del servei**

- Servei prescrit i autoritzat pels Serveis Socials Bàsics.
- Prestació puntual o periòdica.
- Cada servei inclou la sortida i el retorn al domicili.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





- Coordinació amb altres serveis SAED.
- Registre mitjançant sistema informàtic

#### Exclusions del servei

- Transport adaptat.
- Acompanyament sanitari.
- Manipulació clínica.
- Intervencions fora del marc funcional.

### 7. Organització general del servei

#### 7.1. Valoració, prescripció, modificació i finalització dels serveis

##### 7.1.1 Valoració i prescripció del servei

Els professionals d'atenció social dels Serveis Socials Bàsics (SSB) de l'Ajuntament de Ripollet rebran la sol·licitud del servei per part de l'usuari i realitzaran l'exploració diagnòstica de la situació social. A partir d'aquí plantejaran els objectius i el pla d'atenció social i l'assignació del servei corresponent, indicant la modalitat, intensitat, franges horàries òptimes per la prestació i durada o temporalitat, recollits en el Pacte de Prestació del Servei (PPS).

Els SSB posaran en coneixement de l'adjudicatari, sempre que sigui coneguda i rellevant per l'atenció, la informació d'aquelles situacions que puguin ser objecte d'actituds o mesures preventives (malalties contagioses, trastorns de comportament o cognitius, etc.)

##### 7.1.2 Modificació

Els serveis es podran veure modificats en intensitat, horaris, tasques i temporalitat, segons l'evolució de la situació o la detecció de noves problemàtiques o necessitats. La detecció de canvis o noves necessitats pot ser realitzada pel tècnic social referent dels SSB, pel coordinador/ tècnic/a o pels professionals d'atenció directa pel que s'establiran espais de coordinació bimensuals entre els SSB i l'empresa adjudicatària per vetllar per l'adequada prestació del servei i valorar els possibles canvis o modificacions del mateix.

Qualsevol modificació haurà de ser validada pel tècnic social referent dels SSB i quedarà registrada en l'aplicatiu informàtic.

En casos de modificacions substancials que afectin el PIA de les persones amb grau de dependència caldrà actualitzar el PPS signat en l'inici del servei.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





### 7.1.3 Finalització del servei

#### Interrupció temporal del servei:

Es considera que hi ha una interrupció del servei quan aquest se suspèn, de manera provisional, per un període màxim de tres mesos.

El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció, segons la tipologia establerta, mantenint la intensitat i franges horàries acordades, sempre que no es valori una modificació del mateix. Mensualment, l'empresa adjudicatària farà seguiment d'aquestes baixes temporals per valorar la represa o baixa definitiva del servei, seguint les indicacions dels SSB.

#### Finalització de la prestació del servei:

Les causes de finalització del servei son recollides pel Reglament del SAED de Ripollet:

- a) La voluntat de la persona usuària, amb el suport de la persona beneficiària, o de la persona representant.
- b) Transcurs del termini acordat al pacte de prestació del servei.
- c) Modificació permanent de les circumstàncies que justificaven la concessió de la prestació del servei.
- d) Extinció de les causes que han motivat l'atorgament del servei.
- e) Ocultació o falsedat de les dades o circumstàncies que van motivar l'atorgament del servei.
- f) Assignació a la persona usuària d'un recurs assistencial diferent.
- g) Defunció de la persona usuària.
- h) Incompliment greu i reiterat de les obligacions contractuals i del servei.
- i) Trasllat del domicili de la persona destinatària fora del terme municipal de Ripollet.
- j) Situació de risc greu per a la integritat física, psíquica i/o de salut del professional que presta el servei.
- k) Transcurs del període màxim de tres mesos des de la data de la baixa temporal del servei.

En tots els casos caldrà registrar la data i motiu de finalització del servei en l'aplicatiu informàtic.

### 7.2 Situacions d'exclusió per manca de viabilitat del servei.

En el procés de valoració de la viabilitat dels serveis els i les professionals prescriptors/es poden desistir de prescriure aquest servei, a iniciativa pròpia i/o per les aportacions de la resta de professionals implicats en el procés, si es produeix alguna de les causes següents:

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





- a. Les condicions de l'habitatge són insalubres i/o insegures i no permeten prestar el servei en condicions acceptables (plagues, brutícia extrema, acumulació d'objectes o situacions anàlogues).
- b. Hi ha riscos per a la integritat del treballador/a que presta el servei.
- c. La gravetat de la situació és excessiva per atendre-la amb un servei de les característiques de qualsevol dels que formen els serveis d'atenció en l'entorn domiciliari o diversos d'ells combinats.
- d. Les tasques sol·licitades són de caràcter sanitari que requereixen una habilitació sanitària (com, per exemple, administració de medicació per via parental, tall d'ungles amb tises).
- e. Les demandes d'activitats relacionades amb la llar i arranjaments de caràcter extraordinari que no estiguin proposats, i aprovats específicament, en el pla de treball.
- f. En relació amb el servei d'àpats a domicili quedaran excloses expressament les situacions següents:
  - i. Les demandes que no s'adaptin a cap de les tipologies dels menús que s'ofereixen.
  - ii. Quan es requereixi que l'Ajuntament sigui responsable del compliment de prescripcions mèdiques concretes vinculades a la salut de la persona usuària.
  - iii. Les demandes de personalització del servei que no estiguin previstes en el seu disseny i que, per tant, són inassolibles, tals com requeriment de textures específiques, presentacions diferents de les previstes, canvis en les quantitats o nombre de lliuraments a domicili, entre altres.

En qualsevol d'aquestes situacions, els i les professionals prescriptors i prescriptores, han de comptar amb la participació de la resta de professionals implicats en l'atenció a la persona o família destinatària i/o beneficiària del servei, per tal de proposar el servei més adient o elevar als responsables de l'Ajuntament de Ripolllet un informe sobre la situació per tal que es puguin prendre mesures en cas que hi hagi risc per a persones en situació de vulnerabilitat.

### 7.3. Inici del servei i terminis de resposta

Un cop rebuda la sol·licitud per part de l'empresa adjudicatària, aquesta realitzarà una primera valoració inicial de les persones usuàries per perfilar de manera més ajustada les necessitats, les demandes, preferències i capacitats orientada a una planificació personalitzada del servei. Aquesta valoració inicial, es durà a terme per la coordinadora tècnica del servei, en un termini de 7 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud, qui abordarà a través de l'atenció centrada en la





persona, l'encaix més adient entre les necessitats i el servei a prestar, en el cas de que es consideri adient, la coordinadora informará als SSB sobre els ajustos raonables proposats a realitzar en el pla de treball inicial. També permetrà valorar i determinar el grau de risc de la persona usuària, que determinarà el seguiment i abordatge posterior. Es determinaran 3 tipologies de risc que esdevindran de la valoració a través d'eines de cribatge consensuades amb SSB: Risc alt, moderat o lleu.

Abans d'iniciar el servei, el coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatària realitzarà una primera visita al domicili de presentació acompanyant al professional d'atenció directa que realitzarà el servei per fer la presentació. Excepcionalment, en els casos urgents o prioritaris, aquesta visita domiciliària es podrà realitzar posteriorment a l'inici del servei i sempre en un període inferior als 7 dies.

En aquesta visita domiciliària es signarà el "Pacte de Prestació del Servei" (PPS), segons model facilitat per l'Ajuntament, i es donarà la informació referent als telèfons de contacte, explicació del sistema de control presencial de les professionals, informació dels terminis mínims per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei i informació del sistema de presentació de queixes, suggeriments i contacte.

El PPS, un cop signat, serà retornat als SSB, quedant una còpia a l'aplicatiu informàtic.

En els casos que SSB valori que el servei és d'especial complexitat o de risc, així com els casos de Servei Socioeducatiu, la visita domiciliària de presentació es farà conjuntament amb el/la tècnica social referent dels SSB.

Els terminis per iniciar el servei seran els següents, a comptar des de que es comuniqui per part del tècnic de referència dels Serveis Socials de l'Ajuntament a l'empresa adjudicatària:

- Casos Urgents: Inici del servei com a màxim 24 hores.
- Casos Prioritaris: Inici del servei com a màxim 72 hores.
- Casos Ordinaris: El termini d'inici a de ser com a màxim d'una setmana.

La categorització de la tipologia dels casos, anirà en funció del criteri del/la tècnic/a referent dels SSB de l'Ajuntament.

En tot cas, en el període no superior a un 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, explorar el grau de satisfacció i resoldre dubtes que puguin haver sorgit.

#### 7.4. Horaris de prestació

L'Entitat o empresa adjudicatària garantirà l'atenció de les persones usuaris en els **horaris** següents:

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





#### Servei Regular:

- Atenció personal (SAED 1.1): es prestarà de dilluns a divendres de 7h a 21h
- Servei Socioeducatiu (SAED 1.2) : es prestarà de dilluns a divendres de 7h a 21h
- Atenció a la llar (SAED 2): es prestarà de dilluns a divendres de 8h a 15h
- Suport a l'autonomia personal "Avui sortim" (SAED 5.2): es prestarà de dilluns a divendres de 8h a 15h

#### Servei Festius, de forma excepcional:

- Atenció personal: es prestaran de forma excepcional i sota demanda del professional de SSB els dissabtes, diumenges i festius de 7h a 21h i serveis realitzats, de forma excepcional, qualsevol dia de la setmana a partir de les 21h.

#### Franges horaris

S'estableixen les següents franges horàries:

- Matí: de 7h a 11h
- Migdia: de 11h a 15h
- Tarda: de 15h a 19h
- Vespre: de 19h a 21h

Pel que fa al servei d'Atenció Personal (SAED 1.1) Les tasques relacionades amb l'atenció directa a la persona, com són la higiene personal o l'ajuda psicomotriu, s'assignaran preferiblement en les franges horàries de matí i vespre.

Les tasques relacionades amb l'alimentació, compra i preparació d'àpats s'assignaran preferiblement en la franja de migdia.

Les activitats relacionades amb tasques assistencials com suport en l'administració econòmica, activitats relacionades amb l'entorn, tasques preventives, s'assignaran preferentment en horari de migdia i/o tarda.

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 atesa. Caldrà comunicar totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata, per aquelles situacions que es puguin considerar greus.

#### 7.5 Planificació

Una vegada s'ha iniciat la prestació del servei es realitzarà una planificació per part de l'empresa adjudicatària el més estable possible tenint en compte que:





- L'usuari tindrà assignat un sol professional per modalitat de servei (excepte festius)
- La prestació es farà de forma estable el l'horari acordat en l'inici del servei i dins de les franges horàries establertes.
- En cas d'absència del professional referent es comunicarà a l'usuari o cuidador/familiar acordat en el PPS amb suficient antelació i sempre anterior a la prestació del servei.

Tota la informació relativa a la planificació dels serveis quedarà recollida a l'aplicatiu informàtic i podrà ser consultada per tots els professionals que intervenen en el cas.

Per garantir l'adequada atenció a les persones i al seu entorn de cura es potenciarà la participació de les professionals de l'atenció directa.

Es faran coordinacions mensuals entre el professional d'atenció directa i el coordinador/a tècnic, per vetllar per l'adequada prestació de tots els serveis assignats a cada professional, valorant el seguiment de la prestació, l'acompliment dels objectius, abordant estratègies de millora en la intervenció, necessitats detectades. Es treballaran conjuntament propostes d'adaptació de tasques, que es traslladarà en les reunions de coordinació als equips de SSB. En els casos on es detecti una incidència rellevant, la coordinació es produirà en el mateix moment, entre el personal d'atenció directa i l'equip de coordinació.

Totes les coordinacions i les informacions abordades en les mateixes, com a mínim els elements claus de la valoració, el problemes identificats, els objectius, la proposta d'activitats, els indicadors d'avaluació i l'evolució, quedaran recollides a l'aplicatiu informàtic. En aquestes reunions també s'abordarà el compliment de la planificació prevista per part de les professionals d'atenció directa.

## 8. Coordinació, seguiment i control de la prestació

### 8.1. Seguiment i avaluació de la prestació del servei

Per fer el seguiment i vetllar pel compliment dels objectius proposats es realitzaran reunions de seguiment del contracte amb la figura de cap de servei o figura similar que l'empresa adjudicatària delegui, sobre el seguiment, funcionament i incidències derivades del desenvolupament del contracte. Aquestes reunions es realitzaran sempre que siguin necessàries, amb un mínim de dues anuals.

### 8.2. Coordinació amb els Serveis Socials Bàsics

S'establiran reunions de coordinació bimensuals de casos entre la coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària i les tècniques socials dels SSB.

L'objectiu d'aquestes coordinacions serà:

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





- Revisió dels casos atesos, especialment d'aquells que presenten indicadors de risc més greus.
- Tots els casos, independentment del risc, s'hauran de revisar anul·lament en les reunions de coordinació.
- Propostes d'actualització del PPS, dels casos que ho requereixin
- Seguiment de les queixes rebudes

### 8.3. Seguiment de casos

El PPS cal que estigui incorporat a l'aplicatiu informàtic per permetre realitzar-ne el seguiment, identificar les necessitats canviants, amb especial atenció a la detecció de situacions de risc o els canvis significatius en l'estat de la persona.

La coordinadora tècnica serà la responsable del seguiment i avaluació del PPS a través de visites periòdiques al domicili, en els domicilis de risc lleu, sense incidències ni canvis rellevants les visites seran anuals.

En els casos que es valori la situació com de risc moderat o alt les visites a domicili seran semestrals.

En els casos que els professionals d'atenció directa reportin incidències o canvis rellevants les visites s'hauran de programar en els propers 30 dies de la incidència comunicada.

En el cas que sigui necessari la coordinadora tècnica proposarà l'adaptació del PPS per tal d'adequar la intervenció a la necessitat en les reunions de coordinació previstes amb els tècnics socials de SSB.

### 8.4. Informes d'activitat mensual

L'empresa proveïdora haurà de presentar mensualment un informe d'activitat mensual on constin:

- Llistat de persones usuàries ateses, amb distinció d'edat, sexe, modalitat de servei, hores realitzades durant el mes, cost del servei i copagament a efectuar per l'usuari/a.
- Llistat mensual d'altres, baixes, baixes temporals i reinici del servei, amb la modalitat de servei corresponent.
- Llistat mensual de les queixes i incidències presentades amb les actuacions portades a terme per part de l'empresa.

### 8.5. Sistemes d'informació i comunicació

#### 8.5.1 Sistema informàtic

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informàtic de gestió del servei, propi o subcontractat, que permeti garantir el seguiment integral dels casos, el control de la prestació efectiva dels serveis i la verificació de la presència del personal adscrit al SAED.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Aquest sistema haurà de donar suport a tots els serveis objecte del contracte i haurà de ser compatible amb el model d'intervenció del SAED i amb els requeriments de seguiment i control de l'Ajuntament.

**Funcionalitats mínimes del sistema**

El sistema informàtic haurà de permetre, com a mínim:

- a) La gestió de les dades bàsiques de les persones usuàries, preservant en tot moment la confidencialitat i la protecció de dades personals.
- b) El registre dels serveis prescrits, incloent:
  - tipus de servei,
  - intensitat,
  - horaris,
  - professionals assignats,
  - data d'inici i finalització.
- c) El seguiment del PPS, amb registre d'actuacions, incidències i observacions rellevants per a la intervenció social.
- d) El control de presència del personal mitjançant sistemes de validació a l'inici i finalització del servei (aplicació mòbil, trucada telefònica, sistema biomètric o equivalent), que permetin acreditar la prestació efectiva del servei al domicili.
- e) El registre d'incidències (absències, retards, substitucions, canvis d'horari, emergències) i les actuacions adoptades.
- f) La generació de llistats, informes i extractes necessaris per al seguiment tècnic, memòria, la facturació del servei i la gestió del copagament.

**Accés i supervisió municipal**

L'Ajuntament, mitjançant els Serveis Socials Bàsics, haurà de disposar d'accés al sistema informàtic, amb el nivell de permisos que es determini, per tal de:

- consultar l'estat dels serveis,
- verificar la prestació efectiva,
- fer el seguiment dels casos,
- supervisar incidències i substitucions,
- i obtenir informació per a l'avaluació del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació necessària al personal municipal autoritzat per a l'ús del sistema.

**Protecció de dades i seguretat de la informació**

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





El sistema informàtic haurà de complir en tot moment amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, seguretat de la informació i confidencialitat, especialment pel que fa al tractament de dades de caràcter social i de salut.

L'empresa adjudicatària serà responsable de garantir les mesures tècniques i organitzatives adequades per prevenir accessos no autoritzats, pèrdua d'informació o usos indeguts de les dades.

### Disponibilitat i continuïtat del sistema

El sistema informàtic haurà d'estar operatiu durant tota la vigència del contracte i permetre l'exportació de la informació necessària en cas de finalització del contracte o canvi d'empresa adjudicatària, garantint la continuïtat del servei i la preservació de la informació municipal.

#### 8.5.2 Mòbils

El/la professional d'atenció directa disposarà d'un telèfon mòbil que permetrà poder accedir de forma àgil i fàcil a l'aplicatiu informàtic per dur a terme, com a mínim, les següents actuacions:

- Consultar la seva agenda diària de serveis previstos
- consultar el PAS de la persona atesa
- registrar les actuacions realitzades i les observacions que consideri, així com preferències o pautes d'actuació específiques de la persona atesa, facilitant d'aquesta manera les possibles suplències i garantint una atenció de qualitat.
- registrar en el mateix domicili les incidències en la prestació del servei
- consultar les coordinacions, les visites de seguiment efectuades i les propostes de canvis.

#### 8.5.3 Línia telefònica d'atenció a l'usuari

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un telèfon de contacte pels usuaris que faciliti la comunicació de canvis o incidències. La línia de telèfon haurà de ser atesa, com a mínim, en l'horari previst de prestació del servei: de dilluns a divendres 7h a 21h.

## 9. Gestió del copagament del servei

La prestació dels serveis inclosos en el Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED) pot estar subjecta al **règim de copagament** per part de les persones usuàries, d'acord amb la normativa vigent, el Reglament del servei i els acords municipals que siguin d'aplicació.





La determinació de l'import del copagament correspon exclusivament a l'Ajuntament, mitjançant resolució administrativa, en funció de la capacitat econòmica de la persona usuària, la intensitat del servei prescrit i els criteris establerts normativament.

**Obligacions de l'empresa adjudicatària**

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de:

- a) Aplicar els imports de copagament **únicament** en els termes comunicats pels Serveis Socials Bàsics, sense modificar, interpretar ni negociar els imports amb les persones usuàries.
- b) Facilitar a l'Ajuntament la informació necessària per a la correcta liquidació del copagament, d'acord amb els sistemes d'informació i formats que l'Ajuntament estableixi.
  - hores de servei prestades
  - càlcul dels imports de copagament per persona usuària en relació a les hores efectuades i segons l'ordenança fiscal prevista per l'Ajuntament
  - trasllat en el format digital que l'ajuntament estableixi.
- c) Emetre, si escau, els documents de cobrament a les persones usuàries, diferenciant clarament la part finançada per l'Ajuntament i la part corresponent al copagament.
- d) Garantir un tracte respectuós, clar i accessible en relació amb el copagament, evitant qualsevol actuació que pugui generar confusió, pressió o conflicte amb la persona usuària.

**10. Gestió de queixes, suggeriments i reclamacions**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un **sistema formalitzat de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions**, accessible a totes les persones usuàries del SAED, que garanteixi una resposta àgil, respectuosa i orientada a la millora contínua del servei.

**Procediment general**

- a) Les persones usuàries podran presentar queixes, suggeriments o reclamacions:
  - verbalment al personal del servei,
  - per via telefònica,
  - per escrit o mitjans electrònics,
  - o mitjançant els canals municipals habilitats a aquest efecte.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





b) El personal de l'empresa adjudicatària haurà de facilitar informació clara sobre els canals existents i col·laborar, si escau, en la formalització de la queixa o suggeriment.

c) Tota queixa, suggeriment o reclamació rebuda haurà de ser registrada, amb indicació de la data, la naturalesa de la incidència i les actuacions realitzades.

### **Comunicació i terminis**

d) L'empresa adjudicatària haurà de comunicar mensualment als Serveis Socials Bàsics, totes les queixes i reclamacions rebudes al llarg del mes anterior, així com les actuacions dutes a terme per a la seva resolució.

e) En els casos de queixes greus o incidències que afectin la seguretat, la dignitat o els drets de la persona usuària, la comunicació a l'Ajuntament haurà de ser immediata.

f) L'empresa adjudicatària haurà d'emetre una resposta a la persona usuària en un termini raonable, sense perjudici de la resolució definitiva que pugui correspondre a l'Ajuntament.

### **Funció municipal**

g) Correspon a l'Ajuntament la supervisió del sistema de gestió de queixes i suggeriments, així com la resolució definitiva de les reclamacions quan aquestes afectin l'accés, la intensitat, el cost del servei o els drets de les persones usuàries.

h) Les queixes i suggeriments seran utilitzats com a element d'avaluació i millora de la qualitat del servei, i podran ser incorporats als informes de seguiment del contracte.

## **11. Recursos Humans**

L'entitat o empresa adjudicatària disposarà de personal d'atenció directa necessari per cobrir tots els serveis i de coordinació tècnica i de gestió per exercir les funcions vinculades a l'execució dels contracte.

El SAED requereix la intervenció de diferents professionals, amb la formació i titulació necessària per garantir un nivell òptim de qualitat en la prestació dels diferents serveis.

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.

Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei amb els requisits inexcusables de confidencialitat, honestat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència i evitant qualsevol

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





tipus de tracte discriminatori per raó de condició personal i social , de gènere, de religió o d'ètnia.

L'adjudicatari prohibirà als seus treballadors/es la percepció de qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica per part dels usuaris/es. L'adjudicatari serà responsable d'aquest compliment, havent d'informar a l'Ajuntament de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir.

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari haurà d'especificar les persones que executaran les prestacions i fer constar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

### 11.1. Perfils professionals i requisits

#### 11.1.1 Coordinador/a tècnic/a

##### a. Definició

Realitza la coordinació i planificació dels serveis dels usuaris/àries i realitza el recolzament tècnic als treballadors/ores familiars. Fomenta i estableix els circuits per realitzar una coordinació de l'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

##### b. Titulació

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

##### c. Funcions

- Realitzar coordinacions tant grupals com individuals amb les treballadores/ors familiars i auxiliars de geriatria en domicili.
- Realitzar coordinacions tant grupals com individuals amb les auxiliars de neteja.
- Realitzar coordinacions amb les treballadores socials dels centres de Serveis Socials. Segons la problemàtica del servei també participaran els professionals d'atenció a domicili.
- Realitzar coordinacions amb la directora o director dels centres de Serveis Socials inclosos els temes de caire administratiu.
- Relacionar-se amb la família de l'usuari i el seu entorn social, per obtenir el màxim d'informació.
- Realitzar reunions amb la direcció de l'empresa.
- 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.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





- Emplenar i revisar el pacte de servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la seva avaluació.
- Detectar i comunicar a la direcció de l'empresa les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social.
- Realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- Resolució d'incidències tècniques
- Realitzar la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/ora que farà el servei.
- Gestionar l'equip de persones del qual és coordinador/ora tècnic/ica, participar en la seva formació, realitzar el control d'hores de treball i respondre a les seves peticions, consultes i incidències.
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei i realitzar informes socials dels casos i altres documents relacionats.
- Portar a terme les procediments tècnics realitzats per l'empresa.

#### 11.1.2 Coordinador/a de gestió

##### a. Definició

Realitza la funció de suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals. Coordina la globalitat del servei, entenent que ha de fomentar i establir circuits per a realitzar una coordinació d'equip de treball. Avalua i controla la qualitat del servei prestat.

##### b. Titulació

Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció socio sanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili)

##### c. Funcions

- Organitzar els serveis.
- Gestionar les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/ores.
- Realitzar les trucades telefòniques als centres 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/ores tècnics/iques, treballadors/ores familiars, auxiliars de geriatrica en domicili, auxiliars de neteja.
- Realitzar la facturació i els albarans.
- Realitzar el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatrica en domicili i dels i les auxiliars de neteja

11.1.3 Professionals d'atenció directa a la persona – treballador/a familiar – tècnic/a especialista d'atenció sociosanitària – auxiliar d'ajuda a domicili

a. Definició

Són professionals polivalents del camp social que realitzen la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

La intervenció pot estar dirigida a qualsevol grup d'edat i a diverses problemàtiques.

Àmbit d'actuació

El servei està dirigit a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics i socials es trobin en situació de falta d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials.

b. Titulació

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran d'estar en possessió de la titulació de Treballador/a familiar reconeguts per la Generalitat de Catalunya, el cicle formatiu de grau mitjà definit com Tècnic/a en atenció soci sanitària, o el d'Auxiliar d'ajuda a domicili definit

d. Funcions

**Assistencial:** és la realització de totes aquelles activitats en el domicili, d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana.

Aquesta funció es concreta en les següents activitats:

- Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i control de la medicació.
- Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: vigilància i manteniment de l'ordre de la llar i manteniment de la neteja de la llar.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





- Compra, preparació d'aliments, ajuda en l'administració econòmica de la casa.

- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

**Educativa:** el treballador familiar ha de conèixer les característiques de l'usuari no sol per a atendre les seves necessitats assistencials, sinó saber educar en l'adquisició, recuperació i millora d'hàbits socials i personals que facilitin a la família o a la persona sola el manteniment d'un grau d'autonomia acceptable que li permetin continuar en el seu domicili.

- Les activitats es dirigiran a treballar i potenciar relacions familiars i socials positives per a aconseguir una bona integració o reintegració social.

**Preventiva:** consisteix en la prevenció en situacions de risc, com una possible desintegració del nucli familiar, d'una deterioració personal progressiu o de possibles internaments.

Les activitats que concreten aquesta funció són:

- Observació per a detectar l'aparició d'altres símptomes no detectats per l'equip en l'inici de la intervenció

social. Descripció i comunicació d'aquests símptomes, afavorint les intervencions professionals adequades al problema.

Cap d'aquestes funcions es realitza d'una manera individualitzada, sinó que totes estan interrelacionades.

#### 11.1.4 Professionals d'atenció directa a la persona – auxiliar de geriatría

##### a. Definició

El/la auxiliar de geriatría és un/a professional del camp social que realitza la intervenció directa de l'atenció integral de l'usuari, tenint en compte el seu marc familiar i el seu entorn.

Àmbit d'actuació: la intervenció està dirigida a persones majors, amb diverses problemàtiques.

##### b. Titulació

Les persones que realitzin l'atenció a domicili únicament i exclusiva dirigida a persones majors, haurien d'estar en possessió de la titulació d'Auxiliar de Geriatría reconegut per la Generalitat de Catalunya.

##### c. Funcions

**Assistencial:** és la realització d'aquelles activitats d'atenció personal necessàries per al desenvolupament de la vida quotidiana. Aquesta funció es concreta en les següents activitats:





- Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: higiene corporal, ajuda psicomotriu, control de l'alimentació i de la medicació.
- Activitats relacionades amb l'atenció del domicili: ordre i manteniment de la neteja de la llar.
- Compra, preparació d'aliments, ajuda en l'administració econòmica de la casa.
- Activitats relacionades amb la comunicació i la relació amb l'exterior: acompanyaments o facilitació de petites gestions, acompanyaments mèdics, afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns.

**Educativa i preventiva:** motivació de la persona mitjançant la participació en diverses activitats (centres de dia, casals, excursions, etc.), estimulació de les capacitats de la persona per ralentir el seu deteriorament i potenciar la seva autonomia personal, escoltar a la persona de manera activa per a detectar possibles problemes no detectats.

#### 11.1.5 Professionals d'atenció directa socioeducativa- integrador/a social

##### a. Definició:

L'integrador social és la figura professional que desenvolupa accions per tal de detectar necessitats i prevenir o millorar situacions de persones en risc d'exclusió social, amb capacitat de treball en equip, amb habilitats comunicatives i socials, amb empatia i capaç de resoldre situacions difícils.

L'àmbit d'intervenció preferentment serà el domicili, però pot ser qualsevol altre espai.

L'eina bàsica d'intervenció es la relació educativa que s'estableix a través de compartir espais de la vida quotidiana, entenent que per a que funcioni el treball dintre del domicili familiar, en un primer moment caldrà realitzar intervenció intensiva destinada a aconseguir la confiança i el vincle de la família i els menors.

##### b. Titulació

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran d'estar en possessió de la titulació Tècnic Superior en integració social (TIS) establert per al Real Decret 1074/2012, de 13 de Juliol .

##### c. Funcions

Executar el pla de treball d'intervenció domiciliària que els tècnics referents de SSB han elaborat.

Coordinar i avaluar conjuntament amb els tècnics referents d'Acció Social l'impacte del servei i l'evolució o millora de la situació.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





Observar directament la dinàmica relacional familiar i cura dels menors per identificar:

- Les habilitats parental, capacitats educatives familiars i models educatius d'aquestes.
- Les habilitats socials per afavorir l'autonomia personal i social.
- Les motivacions y dificultats que mobilitzen la família.
- Les relacions, funcions i rols que desenvolupa cada membre de la família.
- La tipologia d'organització diària que estableix la família.
- Moments/patrons relacionals que generen disfuncions/crisis en l'entorn familiar.

Orientar a la família en les relacions de convivència i en la capacitat de socialització oferint i proposant pautes educatives, estratègies d'interrelació pactades al pla de treball.

Acompanyar en gestions d'accés a recursos i prestacions.

Detectar necessitats socioeducatives o d'interès d'oci i temps lleure.

Promoure/potenciar habilitats de cura i atenció amb activitats socioeducatives específiques:

- Organització i economia familiar ( horaris, hàbits higiènics, alimentaris, estalvi, organització domèstica,...).
- Educació per a la salut i activitat física.
- Habilitats sociolaboral ( orientació educativa i laboral).

Detectar i notificar situacions de negligència i desatenció.

#### 11.1.6 Professionals d'atenció directa a la llar - auxiliar de la llar – auxiliar de neteja d'ajuda a domicili

##### a. Definició

És el la/professional encarregat/ada de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals, sempre sota supervisió dels professionals que intervenen en el cas.

Àmbit d'actuació: el domicili de les persones, independentment que intervinguin altres professionals.

##### b. Titulació

Certificat escolar o equivalent.

##### c. Funcions





Exclusivament la neteja del domicili de l'usuari. Aquest personal no realitzarà activitats de neteja que suposin desinsectació, desratització o desenrunament.

### 11.2. Formació, identificació i prevenció de riscos

Correspon a l'adjudicatari les funcions de formació permanent, i suport tècnic del seu personal que garanteixi una prestació de servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'adjudicatari comunicarà anualment a l'Ajuntament de Ripollet els plans formatius previstos adreçats a la formació continua de professionals. El Pla de Formació haurà de complir amb les determinacions establertes en el conveni col·lectiu.

L'empresa que resultin adjudicatària estarà obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats.

El Pla de formació ha d'incloure necessàriament formació específica sobre:

- Detecció de situacions de maltractament i negligència.
- Atenció a les persones amb discapacitat, com a persones amb drets.
- Intervenció davant situacions de salut mental i concretament, conductes d'acumulació patològica.
- Implementació al domicili d'exercicis d'estimulació física i cognitiva.
- Tècniques d'autocura emocional.
- Diversitat sexual i de gènere per fomentar la igualtat de tracte entre perfils especialment vulnerables i amb risc de patir doble discriminació.

L'empresa adjudicatària presentarà, abans de l'inici de l'execució del contracte, el pla de formació. Posteriorment cada any es presentaran els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla. El pla de formació, tindrà les orientacions de l'Ajuntament de Ripollet sobre les línies estratègiques a abordar. El pla de formació ha de contenir una formació detallada de les 20h anuals previstes per conveni per professional, així com la possible ampliació que hagi ofert com a criteri d'adjudicació.

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.

### 11.3 Vaga

En el cas de vaga legal l'Ajuntament, fixarà quin són els serveis mínims i els imprescindibles a realitzar.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





L'adjudicatari haurà d'avisar als usuaris de les possibles incidències derivades de la vaga així com mantenir informat permanentment a l'Ajuntament, responsable del servei sobre les incidències i desenvolupament de la vaga.

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

El responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent que es comunicarà per escrit al contractista per a la seva deducció en la factura corresponent.

#### 11.4 Serveis mínims i continuïtat del servei en situacions d'emergència

El Servei d'Atenció en l'Entorn Domiciliari (SAED) té caràcter de servei públic essencial de proximitat, especialment en relació amb persones en situació de dependència, fragilitat o risc social.

En conseqüència, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat del servei i la prestació dels serveis mínims indispensables en cas de situacions d'emergència declarades per les autoritats competents.

Es consideraran situacions d'emergència aquelles en que Protecció Civil activi plans d'emergència que afectin el municipi de Ripollet, segons fase d'alerta i indicacions emeses pel CECAT i el Departament de Drets Socials de la Generalitat de Catalunya.

## 12. Recursos materials

L'empresa adjudicatària, ha d'assegurar que tot l'equip professional d'atenció (coordinadors i atenció directa) disposa dels mitjans tecnològics suficients per consultar informació necessària pel desenvolupament de les funcions encomanades, documentar l'actuació professional i comunicar-se amb la resta de professionals, en temps real, des de l'inici del contracte.

S'ha de garantir la connexió a la xarxa sense restriccions perquè puguin consultar tota la informació que necessitin, inclòs l'aplicatiu informàtic.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament l'aplicatiu informàtic, descrit a l'apartat Sistema informàtic. En el cas, que a l'inici del contracte o al llarg del mateix, l'Ajuntament disposi d'un programa propi o una llicència d'un programa que permeti la gestió dels expedients de SAED, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar passarel·les d'informació, i segons la normativa de protecció de dades els seus professionals hauran d'utilitzar prioritàriament aquest programa.

Cada professional de coordinació disposarà d'un ordinador portàtil.





L'empresa adjudicatària posarà a disposició de les persones beneficiàries un telèfon d'atenció al públic gratuït.

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar al seu personal amb bata o brusa i pantalons apropiats per la feina, i la corresponent targeta identificativa on constin les dades del/la treballadora i la categoria professional per la qual presta el servei en l'empresa, i amb la qual pugui identificar-se davant l'usuari com a treballador del SAED. També proveirà de el Equips de Protecció Individual, i es facilitarà guants d'un sol ús, per la realització de tots els serveis com a mesura de prevenció de riscos. Així com facilitarà tot el material necessari segons la normativa reguladora de prevenció de riscos, i les característiques particulars de cada cas i les tasques a desenvolupar.

L'empresa adjudicatària ha de disposar en el moment d'iniciar la prestació del servei d'un local o instal·lacions en el municipi que permetin poder desenvolupar les tasques de gestió dels serveis, les reunions de suport amb el personal per la resolució d'incidències, formació, necessitats de suport tècnic, recollida de material i tràmits per part dels professionals, i que sigui l'espai de referència de treball per als/les coordinadors/es tècniques de la ciutat.

### 13. Qualitat del servei i indicadors d'avaluació

#### 13.1 Pla de qualitat:

L'entitat o empresa 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.

L'entitat o empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla de Qualitat que ha de definir, com a mínim, els continguts següents:

- Polítiques i normes internes.
- Objectius i estratègies.
- Definició de l'organització: organigrama, responsabilitats i funcions.
- Definició del sistema de gestió de la qualitat.
- Gestió per processos.
- Sistema de mesura: quadre d'indicadors i instruments de recollida.
- Sistema d'avaluació i millora.
- Definició del sistema d'auditoria interna i revisió del sistema.
- Documentació i sistema de gestió i control de la documentació.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





Aquest Pla de Qualitat ha de ser lliurat a l'Ajuntament de Ripollet en un període no superior a 3 mesos des de l'inici efectiu del contracte i serà la base sobre la que l'Ajuntament efectuarà el control de qualitat.

### 13.2. Protocols d'actuació:

Per establir la metodologia bàsica de treball i minimitzar la variabilitat no desitjada en la pràctica professional és important que l'empresa adjudicatària identifiqui els processos claus que configuren la prestació del servei d'atenció a domicili i garantir que estiguin alineats amb els criteris de servei plantejats per l'ens local.

L'empresa adjudicatària haurà d'identificar i comptar amb protocols i/o procediments documentats d'actuació en la prestació de servei i atenció a les persones usuàries d'acord amb els principis bàsics i ha de garantir el compliment d'aquests per part del personal implicat en l'atenció directa, incloent mecanismes de seguiment i avaluació per assegurar l'atenció integral de les persones usuàries.

En concret l'empresa haurà de disposar de protocols d'actuació per:

- Visites de presentació del servei i del personal d'atenció directa.
- Visita de seguiment al domicili periòdic.
- Seguiment telefònic periòdic.
- Detecció de situacions de maltractament o negligència.
- Circuit de recepció, registre, classificació, resolució, resposta de queixes/no conformitats i suggeriments, incloent la resposta a la persona usuària i a l'ajuntament.
- Comunicació d'incidències en el servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei per part del personal d'atenció personal.
- Baixes temporals.
- Detecció de situacions de risc.
- Protocol d'ajuda en les petites cures.
- Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infectocontagioses.
- Protocol d'atenció en domicilis amb un clima de risc emocional i físic (agressivitat, violència...).
- Protocol d'actuació d'acompanyament a processos de pèrdua.
- Protocol d'atenció en domicilis que requereixen un important esforç físic (obesitat mòrbida, gran dependència i altres).
- Protocol d'actuació davant els furtus i males pràctiques.





- Protocol davant l'acusació de delictes o faltes.
- Protocol d'incidències: actuació davant la impossibilitat de realitzar un servei, canvi d'horari puntual, demanda de servei addicional (no urgent) i d'una urgència o emergència.

També caldrà que l'empresa adjudicatària disposi de protocols específics en relació a la gestió de l'equip professional, entre altres son imprescindibles els següents:

- Gestió d'absentisme professional reiterat i/o mala praxis.
- Actuació davant d'un accident laboral.
- Acollida d'un nou professional.
- Assetjament laboral.
- Assetjament sexual o per raó de sexe.
- D'igualtat i no discriminació LGTBIQ+.
- Intervenció en casos de violència masclista.

Aquests protocols hauran d'estar a disposició de l'Ajuntament de Ripollet. Qualsevol canvi en els protocols haurà de ser comunicat i tenir el vist i pla de l'Ajuntament i han d'incloure almenys la següent informació:

- Definició de la situació o situacions a atendre.
- Participació de la plantilla en la definició de les situacions a atendre i els objectius.
- Objectius.
- Actuacions: procés d'actuació i activació de mesures.
- Nivells de protecció: mitjans a emprar.
- Indicadors d'avaluació: indicadors d'impacte.

Els costos de les actuacions que s'hagin de dur a terme per implementar aquests protocols, així com els mitjans personals i materials associats, hauran de ser assumits al 100% per l'entitat o empresa adjudicatària.

### 13.3 Memòria

Anualment, i abans de finalitzar el mes de gener de l'any següent, l'empresa adjudicatària presentarà una memòria anual de l'activitat que inclourà les dades bàsiques del servei (relacionada amb les persones ateses, perfil, grau de dependència, actuacions, mitjans humans, materials i econòmics destinats), informació percentual i una valoració qualitativa de queixes rebudes. Les dades quantitatives s'hauran d'ajustar als formats previstos per la justificació del servei per part de la Generalitat de Catalunya.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original





La memòria cal que incorpori les dades corresponents als estàndards de qualitat exigits.

La seva presentació serà en format electrònic.

### 13.4 Estàndards de qualitat exigits

Els estàndards de qualitat exigits son els regulats en aquest plec tècnic sobre la prestació del servei. Es detallen a continuació:

ESTÀNDARD DE QUALITAT	NÚMERO	TEMPORALITAT
Inici del servei	Casos urgents	Màxim 24 hores
	Casos prioritaris	Màxim 72 hores
	Casos ordinaris	Màxim 7 dies
Presentació del servei	En tots els casos	Inferior a 7 dies
Signatura PPS	En tots els casos	Inferior a 7 dies
Canvis de professionals	En tots els casos	No superior a 3 al mes
Comunicació de situacions de risc als SSB	Risc greu	Inferior a 24 hores
	Risc moderat o lleu	Inferior a 7 dies
Revisió del PPS	Casos risc alt	bimensualment
	Risc moderat o lleu	Anualment
Visites a domicili de seguiment	Casos risc alt	Semestrals
	Risc moderat o lleu	Anualment
Trucada primera de seguiment	En tots els casos	Inferior a 30 dies
Retards en l'hora d'inici de la prestació del servei	En un 2% dels casos	Superior a 15 minuts per causes no justificades de força major
Suplències del servei	En un 95% dels casos	Dins la franja horària prevista
Comunicació incidències	Greus	Immediata
	No greus	Inferior a 24 hores
Resposta de queixes i suggeriments	En tots els casos	Màxim 7 dies
Resposta de trucades	En tots els casos	Màxim 24 hores (dies hàbils)





L'incompliment dels estàndards indicats podran donar lloc a la imposició de penalitats, en els termes previstos al PCAP.

### 13.5 Enquestes de satisfacció

De manera anual l'empresa adjudicatària realitzarà una enquesta de satisfacció percebuda a les persones usuàries del servei i/o al seu entorn proper.

L'enquesta serà consensuada amb l'Ajuntament de Ripollet on es valorarà com a mínim els següents indicadors:

- Qualitat de l'atenció
- Puntualitat i rotació dels professionals
- Formació i competències dels professionals
- Comunicació amb el servei i informació rebuda
- Impacte del servei respecta la situació personal
- Grau de satisfacció global

La mostra s'ha de realitzar a un mínim del 85% dels casos atesos per ser fiable.

Signatura 1 de 1  
Montserrat Llorens Ustrell  
10/06/2026  
Cap de Serveis Socials

Podeu accedir al document electrònic original i contrastar-ne la informació mitjançant el servei de verificació per CSV a la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	711acdd022614f128b3a16b2872f84e3001
Url de validació	<a href="https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv">https://seu.ripollet.cat/verificadorcsv</a>
Metadades	Origen: Origen administració    Estat d'elaboració: Original

