Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 1 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET

1.- Objecte del Plec

El present contracte té per objecte la prestació i definició del servei d'atenció domiciliària en el marc de l'àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet.

Es tracta d'un contracte administratiu típic de serveis a l'empara de l'art. 17, art. 22.1.c), corresponent a l'Annex IV, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

En concret, les prestacions que són objecte de contractació referides al Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili, consisteixen en:

- Actuacions de caràcter personal.
- Actuacions de caràcter domèstic.

2.- Règim Jurídic

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció les persones en situació de dependència (BOE núm. 299, de 15/12/2006), defineix el Servei d'Atenció Domiciliària com el conjunt d'actuacions portades a terme en el domicili de les persones en situació de dependència amb la finalitat d'atendre les seves necessitats de la vida diària, prestades per entitats o empreses, acreditades per a l'exercici d'aquesta funció.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials, (DOGC número 4990, de 18 d'octubre de 2007) l'art. 21.2.j) esmenta l'atenció domiciliaria sota el títol "Prestacions de Servei" i l'apartat cinquè de la disposició addicional primera afirma que la cartera de Serveis Socials haurà d'incloure l'atenció domiciliària. Pel que fa referència al seu règim d'actuació, les entitats d'iniciativa privada hauran de complir amb el que determina l'art.75 d'aquesta llei.

La llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en el seu Article 104 sobre Mesures d'atenció social i educativa davant les situacions de risc, contempla l'ajut a domicili com a recurs d'intervenció.

L'ordenança de funcionament de la prestació del servei d'atenció domiciliària aprovada definitivament pel Ple municipal en data 26 d'octubre de 2016, i publicat en el BOP de data 21/11/2016.

3. – Definició

La Cartera de Serveis Socials defineix els Serveis d'Ajuda a Domicili com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Es tracta de prestacions consistents en un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separada segons siguin les necessitats dels usuaris/àries. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 3 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

4.- Objectiu del servei

L'objectiu del servei és promoure una millora en la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes usuaris/es del servei, potenciant la seva autonomia personal i unes condicions adients de convivència en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari amb la finalitat de:

- Potenciar l'autonomia personal i de la unitat de convivència per a la integració en l'entorn habitual, tot promovent la seva participació i l'adquisició de competències personals
- Prevenir i/o compensar la pèrdua d'autonomia personal, donant suport per a realitzar les activitats de la vida diària i/o mantenint l'entorn domèstic en condicions adequades d'habitabilitat.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Donar suport a 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.
- Donar suport a aquelles famílies i/o unitats de convivència que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, prevenint situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Donar suport a les persones cuidadores no professionals de persones en situació de dependència, especialment a aquelles amb sobrecàrrega emocional.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Esdevenir un element de detecció de situacions de necessitat que puguin requerir altres intervencions socials o d'altres àmbits.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 4 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

- Recolzament en la higiene i cura personal de l'usuari/a. Això inclou rentat corporal complet, en bany o dutxa, aplicació de cremes, afaitar, així com ajudar a vestir i al canvi de roba.
- Cura i control de l'alimentació: organització dels àpats, preparació i cuinat dels aliments, compra d'aliments bàsics per a la persona usuària i procurar o controlar que realitza els àpats.
- Cura de la salut i control de la medicació: administració i control de la medicació i realització de petites cures d'acord amb les prescripcions mèdiques, excepte en aquells casos en que sigui exigible un títol sanitari. Acompanyaments mèdics quan no és possible des de la xarxa familiar i social
- Mobilització i transferència dintre de la llar: Ajudar a aixecar-se i ficar-se al llit, a caminar i a asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis de postura en situacions d'incapacitat de l'usuari/a per col·laborar en la seva mobilització i altres ajudes.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas de que l'usuari/a ho requereixi.
- Suport a les persones cuidadores no professionals.
- Ajuda en la neteja quotidiana de l'habitatge. La neteja de la llar és el servei destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de l'usuari i les seves pertinences d'us quotidià. El professional serà l'encarregat/da de realitzar la neteja a domicili de l'usuari/a, tant habitual com puntual, sota la supervisió dels professionals que intervinguin en el cas. L'usuari del servei haurà de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs.
- Rentat, planxat i repàs de la roba dintre de la llar.
- Facilitar l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i l'atenció a la infància, persones grans o persones en situació de dependència.
- Companyia, tant al domicili com a l'exterior per evitar situacions de solitud i aïllament, i suport en les relacions amb veïns, familiars i persones del seu entorn.
- Acompanyament fora de la llar quan aquest resulti imprescindible, per a possibilitar la participació de l'usuari/a en activitats de caràcter educatiu,

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 5 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

terapèutic o social, així com en la realització de diverses gestions com visites mèdiques, tramitació de documents i altres, ja sigui al municipi o excepcionalment fora del terme municipal.

- D'altres tasques identificades dins del Pla de Treball dels equips de Serveis Socials Bàsics.

5.- Població destinatària

El Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o socials, amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida diària, garantint un adequat desenvolupament personal i familiar.

6.- Actuacions pròpies del servei

Les tasques a realitzar poden ser de tipus assistencial, educatives i socialitzadores, i de forma complementària, de tipus preventiu.

Els serveis s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada usuari/a i consistiran en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic.

Depenent del perfil i necessitats de l'usuari, reflectits en el Pla de Treball així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació podrà incloure les següents actuacions o tasques:

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

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

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 6 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

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

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

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

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona. Si es posa en risc al professional que realitza els servei a domicili es valorarà la sortida immediata del mateix.

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

Plaça de l'Ajuntament, 10 - 08295 Sant Vicenç de Castellet
Tel. 936930611 - Fax 936930610 - www.svc.cat - svcastellet@svc.cat

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 7 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

7.- Organització del servei

7.1.- Accés al servei i prescripció

És responsabilitat del Servei Bàsic d'Atenció Social Primària la recepció de la demanda, la valoració i la prescripció del servei, així com el plantejament general del treball, la definició de tasques a realitzar, la proposta horària més adequada, el preu públic o taxa, el tipus de presentació del servei (a través de la referent o a través de l'empresa adjudicatària), les ajudes tècniques necessàries i la modalitat de seguiment necessari.

La gestió i priorització de la llista d'espera anirà a càrrec de la responsable del SAD dins de l'equip del servei social bàsic de l'Ajuntament.

És competència del Servei Bàsic d'Atenció Social Primària comunicar a l'empresa, a través d'un document d'alta, la informació rellevant necessària per a la planificació del servei: dades personals, tasques, horari preferent i periodicitat, perfil de la professional d'atenció directa, tipus de seguiment i tipus de presentació.

En cap cas, l'empresa adjudicatària podrà admetre sol·licituds de prestació dels serveis directament per part de les persones usuàries.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la coordinadora tècnica del servei pugui realitzar valoracions de situacions amb la persona referent de l'equip del servei social bàsic de l'Ajuntament de persones usuàries que encara no s'hagin realitzat la derivació del document d'alta, per valorar si la situació es podrà atendre amb garanties. Les valoracions es poden realitzar en espais de coordinacions o amb visites al domicili.

7.2.- Programació

Des de l'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta ajustada a la petició d'alta en un termini de com a màxim 3 dies laborables. Un cop acceptada la

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 8 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

proposta es realitzarà la presentació del servei en un termini màxim de 5 dies laborables.

Si en l'alta del servei s'especifica que la presentació del servei sigui responsabilitat de l'empresa adjudicatària, aquesta, ajustant-se als requeriments de l'alta, haurà de programar la presentació del servei, en un termini màxim de 5 dies laborables. L'empresa comunicarà a la referent del SAD de l'equip del servei social bàsic de l'Ajuntament, via correu electrònic la data acordada amb la persona usuària per a la presentació i/o inici del servei.

Si la proposta realitzada per l'empresa adjudicatària no s'adeqüés a les necessitats de la persona usuària, l'empresa adjudicatària hauria de presentar una altra proposta en un termini màxim de 48 hores.

En els casos valorats com a urgents per la persona referent de l'equip del servei social bàsic de l'Ajuntament, l'adjudicatari haurà d'iniciar el servei en un màxim de 24 hores després de rebre la sol·licitud del servei.

7.3.- Presentació

La presentació del servei es realitzarà abans del seu inici. Aquesta s'haurà de realitzar en el domicili de la persona usuària i/o família, amb la presència de la referent del cas de l'equip del servei social d'atenció primària del municipi i/o coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària i la professional d'atenció a l'usuari que s'assigni al servei. En la visita domiciliària de presentació, caldrà informar de la presentació de la professional d'atenció, de l'horari de prestació del servei, de les tasques a realitzar, telèfon de l'empresa i funcionament del servei.

En els serveis de neteja sempre anirà a càrrec de l'empresa la presentació del servei llevat que des dels serveis socials municipals es manifesti el contrari.

En els casos d'urgència es podrà iniciar el servei sense la presentació del servei si no és viable coordinar-lo.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 9 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

7.4.- Inici del servei

Entre una setmana i quinze dies posteriors a l'inici del servei, la coordinadora tècnica de l'empresa adjudicatària realitzarà una trucada al domicili per a verificar si les tasques i l'horari s'adeqüen als acords signats, per explorar el grau de satisfacció de la persona usuària amb el servei i per resoldre possibles dubtes que puguin haver sorgit. Aquesta informació es registrarà al programa de seguiment que tingui l'empresa.

7.5.- Horari de prestació del servei

7.5.1.- *Servei d'atenció i cura personal*

La franja horària ordinària en que cal garantir el servei efectiu serà de dilluns a divendres de 7:00 a 21:00 hores i els dissabtes de 8:00 a 13:00 hores.

En aquesta franja horària, l'adjudicatari haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei, a fi de garantir la cobertura de la demanda.

Des dels serveis socials s'indicarà a l'empresa adjudicatària l'horari preferent tenint en compte les necessitats de les persones sol·licitants i la valoració de la professional referent. Els horaris tancats (quan no és possible un horari alternatiu) només es podran proposar quan sigui necessari per a l'atenció a infants, quan l'horari estigui vinculat a l'assistència a un altre recurs o quan el servei depengui de la presència a la llar d'algun membre de la família.

La previsió del nombre d'hores efectives anuals de prestació del servei d'atenció i cura personal que el concessionari haurà de realitzar serà de com a mínim 8.400hores

L'empresa adjudicatària resta obligada a l'estricte compliment de l'horari de cada servei.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 10 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

7.5.2.- Servei de neteja

La franja horària per garantir el servei serà de 8:00 a 20:00 hores. L'horari d'atenció del servei el fixarà l'empresa, tot i que estarà condicionat per la programació base de la referent dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament i, en la mesura del possible, tenint en compte les preferències de la persona usuària.

La previsió del nombre d'hores efectives anuals de prestació del servei de neteja que el concessionari haurà de realitzar serà de com a mínim 2.400hores.

Unitat de mesura dels serveis

La unitat de mesura del servei, a efectes d'assignació i facturació, serà:

- L'hora professional d'atenció, entenent per aquest concepte una hora efectiva, és a dir, 60 minuts, repartits de la següent manera: 50' de servei i 10' de desplaçament entre domicilis.
- L'hora i 15 minuts de professional, entenent per aquest concepte una hora i 15m. efectiva, és a dir, 1'15 minuts, repartir de la següent manera: 1'05 de servei i 10' de desplaçament entre domicili.
- Excepcionalment, es podran contractar altres tipus de serveis, com per exemple serveis de trenta minuts.

7.6.- Seguiment i coordinació del servei

L'empresa organitzarà i garantirà el servei, d'acord amb els criteris establerts en la prescripció Les professionals d'atenció directa desenvoluparan les tasques segons els acords establerts entre la persona usuària i els serveis socials. Queden excloses totes les tasques que no estiguin pautades fins que la coordinadora tècnica i la responsable de l'equip de serveis socials bàsics de l'ajuntament pactin un altre pla de treball, només es prendran noves mesures si es consideren d'urgència i afecten la salut o integritat de la persona atesa.

Queden per tant excloses les següents tasques:

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 11 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

a) Atendre a altres membres de la família que convisquin en el mateix domicili que el titular del servei i que no constin com beneficiaris de la prestació del SAD en el pla de treball que va servir de base per a l'aprovació del Servei.

B) Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixin una especialització.

c) Les neteges de caràcter extraordinari (que no estiguin proposades al pla de treball) així com la neteja d'escales veïnals i zones comunes de la finca on resideixi el beneficiari del servei.

d) Realització d'arranjaments importants en la llar (pintar, empaperar o qualsevol altra de naturalesa anàloga).

e) 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

L'empresa disposarà en tot l'horari d'atenció d'un telèfon gratuït de contacte per tal que un tècnic de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis.

La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del domicili que impedeixi la realització del servei amb antelació suficient, que s'estima en 12 hores. L'empresa registrarà i comunicarà aquesta incidència. Si avisa amb aquesta antelació el servei no serà facturat, en cas contrari el servei s'haurà de facturar.

Si la treballadora va al domicili i l'usuari/a no obre la porta haurà d'avisar a la coordinadora qui farà les gestions pertinents per esbrinar, dins del mateix dia, el motiu de l'absència i assegurar que la persona no hagi patit cap caiguda o accident al domicili.

Si durant la prestació del servei s'observa que concorre alguna circumstància sobrevinguda, que posa en situació de 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.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 12 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

En tots els casos, serà necessari que l'empresa adjudicatària, a través de la coordinadora tècnica, faci una visita domiciliària com a mínim un cop a l'any a cada domicili. Així mateix, caldrà que la coordinadora tècnica es coordini amb la persona referent de l'equip dels servei social d'atenció primària de l'Ajuntament amb una periodicitat mensual. En casos específics, i sempre sota el criteri de la professional de referència de Serveis Socials, el seguiment pot passar de mensual a quinzenal o, fins i tot, en casos de risc, a setmanal

El lliurament dels informes mensuals es farà de manera telemàtica d'acord amb el sistema que determini l'ens local.

S'hauran de presentar abans del dia 5 del mes següent la relació de casos atesos amb el nombre d'hores efectuades que es puguin demostrar com a realment efectuades a través de l'aplicació informàtica de gestió. En un mateix llistat es relacionaran tots els usuaris especificant quantes hores s'han realitzat d'atenció personal i quantes hores s'han realitzat de treballadora de la llar. Així mateix es relacionaran també totes les incidències del període objecte de facturació.

En casos excepcionals que no s'hagi pogut per motius sobrevinguts instal·lar el sistema de control de presència caldrà presentar full de signatures de les persones usuàries conforme s'ha realitzat el servei. Aquests fulls seran acceptats només en els casos degudament justificats davant impossibilitat per causes de força major o urgència d'inici del cas

7.6.1.- Comunicació i resolució d'incidències

Serà obligatori per part de l'empresa adjudicatària comunicar a la referent de l'equip bàsic d'atenció primària de l'Ajuntament, qualsevol alteració, conflicte i incidència que es produeixi en el desenvolupament dels serveis amb caràcter immediat. Les incidències que cal fer arribar a Serveis Socials en el moment que es detecten han de seguir els següents criteris:

- Situacions on es produeixi una manca de respecte a la professional d'atenció directa (insults, agressions, etc.)

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 13 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

- Situacions on la professional d'atenció directa detecti una negligència o maltractament o desprotecció de la persona usuària.
- Dificultats familiars no detectades per serveis socials i que afecten a l'estabilitat de la persona usuària.
- Realització de tasques que no s'ajusten a les tasques programades en el contracte ni als objectius del servei.
- Informar de les hospitalitzacions en tots els casos, i especialment en els serveis d'atenció personal en casos socioeducatius i en el de persones amb vulnerabilitat social.

La resta d'incidències es consideren de menys gravetat i s'informarà pels mitjans habituals: per l'aplicació informàtica de l'empresa i pels informes mensuals quan es faci el recompte d'hores fracturables a final de mes..

En el cas que les persones usuàries realitzin queixes, suggeriments o reclamacions, des de l'empresa adjudicatària s'iniciaran els seus protocols de tractament específic de queixes. Al cap de cinc dies naturals, caldrà presentar un informe on consti el tipus de reclamació rebuda, l'actuació realitzada per a la seva resolució i la resposta a la persona usuària. Des de l'empresa es realitzarà un seguiment de la queixa o incidència al cap de dos mesos i faran una devolució a la referent de l'equip dels serveis socials bàsics de l'Ajuntament.

7.6.2.- Canvis en el servei

Les substitucions del personal adscrit als serveis, o canvis d'horaris en l'atenció de la persona usuària a proposta de l'empresa adjudicatària, hauran de ser mínims, en especial en els serveis d'atenció i cura personal. Sempre hauran de ser amb causa justificada, amb notificació prèvia a serveis socials, i a la persona usuària i/o família, als quals se'ls informarà dels motius que originen el canvi.

Si el canvi del personal adscrit o de l'horari és puntual, la persona usuària podrà decidir si rep o no el servei en aquestes condicions o espera la professional d'atenció directa habitual.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 14 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

7.6.3- Interrupcions i baixes en els serveis

Es diferencien tres tipus d'interrupcions de serveis:

- Interrupció de servei: suposen la reserva d'hores a fi i efecte de garantir que la persona usuària, quan retorni al domicili, disposi del mateix servei que tenia. Caldrà que la persona usuària avisi a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínim de 12 hores.
- Baixa temporal del servei: quan les interrupcions del servei siguin superiors a 14 dies naturals, es realitzarà la baixa temporal per ofici des de l'empresa, fet que implica que la persona usuària del servei resti en actiu, però que no existeixi reserva del servei tal i com estava pactat inicialment. Caldrà avisar en un termini de tres dies per a sol·licitar la reactivació del servei. Aquest es restablirà amb la disponibilitat horària que existeixi en aquell moment, intentant mantenir l'horari inicial.
- Baixa definitiva: pot tenir lloc per alguna de les següents causes:
  - ✓ Quan la baixa temporal del servei sigui superior a tres mesos. En aquests casos, l'empresa comunicarà a serveis socials cada trimestre els serveis que portin més de tres mesos de baixa temporal.
  - ✓ Voluntat lliure i conscientment manifestada de la persona usuària o del seu representant legal.
  - ✓ Finalització del temps pactat de servei en el contracte assistencial.
  - ✓ Assignació a les persones usuàries d'un recurs assistencial diferent.
  - ✓ Defunció de les persones usuàries.
  - ✓ Decisió per part de la referent municipal pel fet d'haver assolit els objectius del pla de treball, o bé per deixar de reunir els requisits establerts per a gaudir del servei o bé per incompliment reiterat de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures contractuals.
  - ✓
  - ✓ Canvi de domicili de l'usuari fora del municipi de Sant Vicenç de Castellet.

Plaça de l'Ajuntament, 10 - 08295 Sant Vicenç de Castellet
Tel. 936930611 - Fax 936930610 - www.svc.cat - svcastellet@svc.cat

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 15 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

- ✓ Situació de risc greu per a la integritat física de la professional d'atenció directa que realitza el servei, per qualsevol circumstància generadora de perill, i quan no hi hagi possibilitat d'evitar-ho.

7.7.- Relació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

Les relacions entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament es formalitzaran en el contracte de serveis, i es canalitzaran a través de la referent de l'equip del servei social bàsic de l'Ajuntament, d'acord amb les següents condicions:

- L'empresa i el personal que presta l'atenció directa, hauran d'eludir tot conflicte personal amb les persones usuàries, informant expressament a través dels canals de coordinació de qualsevol incident.
- L'empresa adjudicatària assumirà i donarà les ordres oportunes al seu personal amb l'objecte de cobrir les prestacions que es determini des de serveis socials, en els suports i documents acordats.

S'establiran les següents coordinacions:

a) Coordinació tècnica i de gestió: entre la responsable del SAD de l'equip bàsic d'atenció primària de l'Ajuntament i la coordinadora tècnica i de gestió de l'empresa adjudicatària. La coordinació es farà de forma presencial i/ o videoconferència si hi ha una situació excepcional que no permeti la reunió presencial i amb una periodicitat mensual. Aquesta reunió de coordinació serà de seguiment de casos, de valoració d'incidències i de la seva resolució, i per establir protocols de millora de seguiments. En casos específics, i sempre sota el criteri de la professional de referència de serveis socials, el seguiment pot passar de mensual a quinzenal o, fins i tot, en casos de risc, a setmanal. En aquestes coordinacions també podrà assistir la referent de serveis socials del cas, si ho considera necessari.

b) Coordinació de gestió: entre la responsable del SAD de serveis socials, la Cap de la Unitat de Benestar Social, la Regidora de Benestar Social i la coordinadora tècnica i de gestió de l'empresa adjudicatària i el director o gerent de

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 16 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

l'empresa. La reunió es celebrarà semestralment i serà de seguiment de les clàusules del contracte, pel que fa a la gestió periòdica i els compromisos tècnics generals: revisió de demandes, distribució de recursos, funcionament del servei, nivell d'incidències i incorporació de propostes de millora. Aquesta comissió es podrà reunir a petició de qualsevol de les dues parts.

Davant d'una eventual vaga de caràcter legal, l'empresa adjudicatària acordarà amb serveis socials els serveis mínims i haurà de mantenir puntualment informat a l'Ajuntament en el transcurs de la mateixa.

Així mateix, l'empresa adjudicatària comunicarà a la referent de l'equip bàsic d'atenció social primària de l'Ajuntament la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació que intervinguin en el Servei d'Atenció Domiciliària per tal que es pugui donar el vistiplau.

7.8.- Mitjans material i informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per a dur a terme la seva tasca. Degut a les característiques del municipi, en algun cas concret, l'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte la possibilitat d'haver de portar a terme serveis en zones rurals i aïllades del nucli urbà, fet que pot comportar haver de fer el desplaçament amb un vehicle.

Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

7.8.1.- Telèfon d'atenció a les persones usuàries

L'empresa disposarà en tot l'horari d'atenció d'un telèfon gratuït de contacte per tal que un tècnic de l'empresa pugui atendre incidències que es produeixin en els domicilis.

7.8.2.- Sistema de control de presència

L'empresa disposarà d'un sistema de control de la prestació del servei on consti, com a mínim, la data, l'hora d'inici i l'hora de finalització i el nom i cognoms de la professional d'atenció directa. Aquesta relació haurà de lliurar-se mensualment a

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 17 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

serveis socials. El sistema ha d'incorporar una alerta en cas de retard de la professional d'atenció directa.

7.8.3.- Dispositius mòbils

Totes les professionals d'atenció directa hauran de disposar d'un dispositiu mòbil que els permeti, com a mínim, rebre i realitzar trucades telefòniques per a poder fer gestions imprescindibles per a garantir una òptima cura i atenció de la persona usuària.

7.8.4.- Material fungible

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el material fungible necessari per a la prestació del servei: guants d'un sol ús, bates, esclops, EPI'S si és el cas. Especialment estarà obligada a aportar aquells mitjans que s'especifiqui a la Llei de prevenció de riscos laborals en la situació específica que es trobi l'usuari, i/o la societat en general.

Tant en la documentació com en els mitjans (bates, etc.) que s'utilitzin per a la prestació del servei s'utilitzarà sempre la capçalera oficial de l'Ajuntament (escut identificatiu) figurant en un marge la identificació de l'empresa adjudicatària del servei.

7.8.5.- Software de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de les eines informàtiques pròpies i necessàries per a realitzar una bona planificació, coordinació, gestió i control del servei. El software de gestió de l'empresa adjudicatària haurà de permetre, com a mínim:

- Identificació de la persona que es pugui buscar per nom i cognoms o per DNI.
- Objectius de treball i programació de tasques
- Registres de seguiment del cas (incidències, coordinacions i altres qüestions rellevants).
- Trucades, visites a domicili per part del/la coordinador/a tècnic/a
- Professional assignat i històric de canvis de professional
- Quadrant d'horaris

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 18 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

- Control de presència amb avís en color o distintiu diferent que marqui alerta quan hi ha una variació
- Registre de queixes i reclamacions
- Consultes agregades i extracció d'informes

L'accés i consulta a l'aplicació per part de la referent de l'equip de servei social d'atenció primària de l'Ajuntament ha de ser suficient, per tal que es tingui coneixement de les situacions ordinàries. No obstant, davant de situacions extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis, discrepàncies, seguiments de SAD socioeducatius o de persones amb vulnerabilitat social, la coordinació podrà ser directa (correu electrònic, telèfon o presencial).

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

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de la formació per utilitzar l'aplicació al personal designat pel servei social d'atenció primària de l'Ajuntament i la gestió dels permisos d'accés.

8. Mitjans personals

Sense perjudici del personal a subrogar i que presta actualment el servei, en qualsevol cas, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei el personal suficient i adequat per a poder prestar el servei amb els nivells de qualitat estipulats en el contracte, i si s'escau, incrementarà els recursos en cas d'ampliació del servei.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 19 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

8..1. Qualificació professional

El personal que s'adscrigui al servei haurà d'estar en possessió de la titulació que per a cada servei i categoria es concreta en els apartats següents i que, en tot cas, estaran adequats a la normativa aplicable durant la durada del contracte.

8.2. Substitucions

L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat en l'equip, i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats (indisposicions, permisos, incapacitats permanents, permisos de maternitat, etc.)

Quan es produeixi una substitució, l'empresa facilitarà al professional substitut la informació necessària del cas, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert, que permeti que el servei es continuí prestant sense pèrdua de qualitat.

L'empresa haurà de comunicar la substitució tant a la referent de l'equip bàsic d'atenció primària de l'Ajuntament com a la persona usuària afectada amb la màxima antelació possible. Si la substitució fos de caràcter temporal, per un període superior a 20 dies, o de caràcter permanent, a més de la persona usuària, caldrà avisar a la família, amb un mínim de 5 dies d'antelació i fer-la partícip de la decisió. Caldrà tenir en consideració les observacions que puguin fer les persones i/o famílies afectades.

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

Plaça de l'Ajuntament, 10 - 08295 Sant Vicenç de Castellet
Tel. 936930611 - Fax 936930610 - www.svc.cat - svcastellet@svc.cat

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 20 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

8.3. Uniforme

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a tot el personal d'atenció directa un uniforme apropiat. Caldrà que l'uniforme figuri el logotip de l'ajuntament i de l'empresa adjudicatària.

8.4. Identificació

L'adjudicatari facilitarà al personal una targeta identificativa amb fotografia, per acreditar davant les persones usuàries i terceres persones, el nom i cognom, la categoria i que presten serveis per l'empresa que gestiona el servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet.

Tot el material d'identificació i de difusió requerirà del vistiplau municipal.

8.5. Personal necessari

<u>Treballadores d'atenció personal</u>

Les treballadores d'atenció personal realitzaran les tasques definides per la prescripció realitzada des de serveis socials.

En cap cas podran realitzar tasques sanitàries que precisin de titulació acadèmica de la branca sanitària. Tampoc podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que estiguin atenent a nivell municipal. Així mateix, també resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

Les treballadores d'atenció personal hauran d'estar en possessió de la titulació de treballadora familiar, cicle formatiu de grau mig com a tècnic especialitzat en atenció sociosanitària, el d'auxiliar d'ajuda a domicili o el d'auxiliar de geriatria.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 21 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

En funció de l'evolució dels serveis d'atenció domiciliaria i de la normativa aplicable, el contractista haurà de preveure la incorporació de nous perfils professionals per donar resposta a l'abordatge de casos més complexos al domicili.

Auxiliars de la llar

Les auxiliars de la llar realitzaran les tasques de neteja i manteniment que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas podran realitzar serveis privats a les mateixes persones usuàries que estiguin atenent a nivell municipal. Així mateix, també resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

Les auxiliars de la llar hauran d'estar en possessió de certificat escolar o equivalent. També serà necessari que tinguin una preparació específica per poder prestar el servei amb qualitat, tenint en compte les característiques de la població beneficiaria.

Coordinadora tècnica i de gestió (una mateixa professional que sigui polivalent per fer totes dues tasques)

La coordinadora tècnica/gestió haurà de disposar de la titulació de Treballadora Social, Educadora Social o Psicòloga i haurà de complir les següents funcions:

- Realitzar el suport i els seguiment quotidià de les professionals d'atenció directa, establint una reunió mensual amb cadascuna d'elles en el propi municipi tant si són professionals d'atenció personal com si són professionals de neteja de la llar.
- Realitzar trucades telefòniques i visites a domicili a les persones usuàries, si s'escau.
- Realitzar les presentacions en tots els casos de neteja, i en aquells d'atenció personal assenyalats des de serveis socials.
- Realitzar coordinacions amb la persona referent de serveis socials amb una periodicitat mensual. En casos específics, i sempre sota el criteri de la

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

professional de referència de serveis socials, el seguiment pot passar de mensual a quinzenal o, fins i tot, en casos de risc, a setmanal

- Avaluar i controlar els serveis prestats
- Valoració de la necessitat d'ajudes tècniques per a evitar situacions de risc en l'entorn, com caigudes o accidents.
- Valoració de necessitat de serveis complementaris (podologia, fisioterapeuta, psicòloga, perruqueria...)
- Coordinar la globalitat del servei (gestió).
- Gestió de personal
- Garantir la cobertura de les absències de personal, gestionar les urgències i canalitzar les incidències.
- Organitzar els horaris i desplaçaments de les professionals d'atenció directa.
- Controlar la presència de les professionals d'atenció directa.
- Actualitzar el software de gestió.
- Gestió econòmica: facturació mensual de serveis assignats.

-

Per a tots els perfils professionals l'empresa haurà de garantir que els seus treballadors tinguin un perfil professional el qual ha de partir d'unes característiques personals i d'uns coneixements mínims: - Capacitat de relació - Experiència en tasques domèstiques i cura dels altres - Persona discreta - Capacitat física de desenvolupar tasques de la llar Aptitud per col·laborar amb altres professionals i capacitat d'anàlisi dels problemes pràctics, econòmics i socials. - Tenir la suficient formació per desenvolupar les tasques, amb capacitat per a la comprensió de les problemàtiques i posicionament enfront del cas, Actitud de respecte i manteniment del secret professional.

8.6. Formació del personal

- Correspon a l'empresa adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del personal que garanteixi una prestació de servei eficient i de qualitat.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 23 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

- L'empresa adjudicatària haurà de comunicar anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i a la formació continua dels professionals i acreditar l'acompliment de les propostes.
- L'empresa ha de garantir un mínim de 20 hores anuals d'acció formativa al personal. L'acreditació de la formació s'incorporarà a la Memòria Anual, que l'empresa està obligada a presentar.
- Les accions formatives han d'estar orientades a treballar amb les característiques psicològiques i socials de les persones ateses. La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge tant d'habilitats, com de capacitació.
- Cal garantir l'assistència del personal a les accions formatives, incorporant suplències en els serveis, si és el cas.

9.- Seguiment i avaluació del servei

9.1. Informes d'activitat

L'empresa adjudicatària haurà de presentar informes de l'activitat amb una periodicitat semestral que hauran d'incloure com a mínim les següents dades:

- Per tipologia de servei i per la totalitat de serveis (amb distinció d'edat, sexe i modalitat de servei):
  - ✓ Nombre de persones usuàries ateses
  - ✓ Nombre d'hores de serveis planificats
  - ✓ Nombre de serveis realitzats
  - ✓ Nombre de serveis iniciats i de baixa en un mes i en el període indicat.
  - ✓ Nombre de serveis iniciats urgents
  - ✓ Temps mitjà entre el lliurament de la sol·licitud i l'inici del servei.
  - ✓ Nombre d'hores facturades no realitzades
  - ✓ Nombre d'hores no facturades anul·lades a temps per l'usuari
  - ✓ Nombre d'hores no facturades per baixes temporals
- Per treballadores d'atenció personal i auxiliars de la llar:

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Codi Segur de Verificació:
832b419a-195c-4304-b0d5-66c71f994c81
Origen: Administració
Identificador document: ES_L01082628_2026_51285228
Data d'impressió: 10/11/2026 09:09:50
Pàgina 24 de 25

SIGNATURES
1.- MARIA SANDRA FREIXA MACHADO (TCAT) (Cap de la Unitat Tècnica de Serveis Socials), 13/09/2026 13:00

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

- ✓ Nombre de professionals a l'inici i al final del període
- ✓ Nombre de treballadores de baixa en el període
- ✓ Percentatge de rotació de la plantilla mensual
- ✓ Percentatge de persones usuàries que han tingut un canvi de professional en un mes.
- ✓ Percentatge de persones usuàries que han tingut dos canvis de professional en un mes.
- ✓ Percentatge de persones usuàries que han tingut dos o més canvis de professional en un mes.

- Nombre d'incidències i queixes
  - ✓ Nombre d'incidències
  - ✓ Nombre de queixes
  - ✓ Tipologia de resposta i temps de resposta.

9.2. Memòria anual

L'empresa adjudicatària presentarà abans del 1 de febrer de cada any una memòria anual d'activitat, el contingut del qual s'acordarà a l'inici del contracte.

10.- Custòdia de claus

En el cas que el contractista estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries haurà de comptar amb l'autorització escrita d'aquesta, la responsabilitat serà compartida entre el contractista i la pròpia persona usuària. Serà preceptiu que l'entitat comuniqui per escrit a la referent de l'equip bàsic d'atenció social primària de quins domicilis disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 3 dies des de la data de la signatura.

Així mateix, el contractista trametrà a la referent de l'equip bàsic d'atenció social primària de l'Ajuntament la comunicació de la finalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 7 dies des de la seva finalització.

Sant Vicenç de Castellet, a data de signatura electrònica

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a https://www.svc.cat/atencio-ciutadana/tramits-i-gestions/validador/ - Utilitzi el 'Codi Segur de Verificació' que apareix a la capçalera.

Ajuntament de
Sant Vicenç de Castellet

Plaça de l'Ajuntament, 10 - 08295 Sant Vicenç de Castellet
Tel. 936930611 - Fax 936930610 - www.svc.cat - svcastellet@svc.cat