Ajuntament de Sabadell

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

AJUNTAMENT DE SABADELL

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ATENCIÓ EN L' ENTORN DOMICILIARI.

PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Ajuntament de Sabadell

Contingut

OBJECTE DEL CONTRACTE 4
Descripció del servei 4
Objectius del servei 5
Principis bàsics 6
Línies estratègiques 7
ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ 8
Necessitat del servei. Context social i demogràfic que justifica la contractació del SAED 8
DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 11
Tipologia de serveis 11
Característiques específiques de cada servei 11
Cures a Domicili + (C@D+) 11
Neteja a Domicili + (N@D+) 17
Tasques excloses del servei de C@D+ i N@D+ 18
Territorialització i equip de professionals 19
Persones destinatàries 20
ORGANITZACIÓ DEL SERVEI 21
Accés i inici del servei 21
Planificació 22
Execució del servei 23
Pla d'atenció individualitzat 23
Protocols d'actuació 24
Seguiment i avaluació 26
Baixes 27
Baixes temporals del servei 27
Baixes definitives del servei 27
SISTEMA INFORMÀTIC 28
Seguiment de casos 28
Control de presència 29
CONDICIONS DEL SERVEI 32
Horaris del servei 32
Formació dels professionals 34
Vaga 34
QUALITAT DEL SERVEI 36
Pla de qualitat 36
Informació Requerida 36

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

Memòria 37
Auditoria 37
Estàndards de qualitat exigits 37
Enquesta de satisfacció percebuda 38
La relació amb les persones usuàries 38
Sistema de queixes i suggeriments 39
Espais de millora 40
REQUERIMENTS TÈCNICS 41
Recursos Humans 41
Coordinador/a Tècnic/a 41
Coordinador/a de gestió 42
Professionals d'atenció directe a la persona (Treballadores familiars) 43
Professional d'atenció directa (Auxiliars de la llar) 44
Professionals de suport: Integrador/a social 44
Recursos materials necessaris. 45
SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 47
FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL 48
INNOVACIÓ DEL SERVEI: SAD MÉS A PROP 49
Descripció i Objectius 49
SAD més a prop a SABADELL. Actualitat 49
Característiques singulars 49
Desplegament a la resta de la ciutat 50

OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del plec tècnic és la regulació del servei d'atenció en l'entorn domiciliari, entès, com el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o de manca d'autonomia personal.

Descripció del servei

El servei d'atenció en l'entorn domiciliari, en endavant, SAED és una prestació de servei garantida inclosa al Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011, actualment prorrogada.

L'atenció domiciliària s'aborda en diverses normatives, tot i que no disposa d'una regulació pròpia i específica. L'anàlisi d'aquestes normes ens permet fer una aproximació a les característiques principals d'aquest servei.

En primer lloc, l'article 17 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que és la llei de referència actual per als serveis socials, estableix que els serveis d'ajuda a domicili (SAD) es configuren com una de les funcions específiques dels serveis socials bàsics, i l'article 34 de la mateixa Llei indica que les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS) són la unitat primària de l'atenció social per prestar els serveis socials bàsics.

D'altra banda, el Decret 142/2010, de la Cartera de serveis socials, identifica i defineix els serveis que inclou l'atenció domiciliària (AD). Concretament:

- Servei d'ajuda a domicili. És un conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives que es duen a terme bàsicament al domicili de la persona i en el seu entorn, adreçades a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a les persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

Els serveis d'atenció domiciliària, com a serveis socials bàsics que són, han de ser uns serveis preventius, comunitaris i polivalents, i, alhora, han de donar resposta a diverses situacions de necessitat, des del mateix àmbit de convivència, fomentant l'autonomia i capacitant les persones perquè es puguin desenvolupar lliurement, segons el seu projecte de vida.

A més, cal destacar que les persones destinatàries que s'identifiquen en aquest marc normatiu poden ser persones de qualsevol edat que estan en una situació de dependència o de risc social. Aquesta mirada transversal es veu reforçada per la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, en la qual s'indica que els serveis d'atenció domiciliària han de servir com a eines de proximitat per preveure i atendre la dependència, i també com a eines de prevenció del risc social en la infància i l'adolescència.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

En aquesta identificació del marc normatiu vinculat a l'AD, també cal destacar una norma estatal que ha contribuït a configurar l'atenció domiciliària tal com la coneixem actualment. Ens referim a l'aprovació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones que estan en situació de dependència (LAPAD), i tot el seu desplegament normatiu estatal i autonòmic. Mitjançant aquesta Llei es formalitzen les intervencions en les situacions de dependència, entre d'altres, en l'entorn domiciliari. Aquestes normes generen un marc garantista per a les persones que estan en una situació de dependència, ja que se'ls fa una valoració de les necessitats derivades de la manca d'autonomia i se'ls assigna un programa individual d'atenció (PIA). Des de la perspectiva de la gestió operativa, amb l'aprovació de la LAPAD, s'introdueix una distinció entre el SAD dependència que acabem de descriure i el SAD social, orientat a l'abordatge del risc social.

El SAED és un conjunt de serveis i prestacions que es duen a terme al lloc on viu la persona i el seu entorn domiciliari coordinats pels Àrees bàsiques de Serveis Socials (ABSS). El SAED ofereix atenció social i de cura, suport a les interaccions socials, a l'autonomia funcional i a la participació comunitària, amb una mirada preventiva, flexible i centrada en la persona.

La Generalitat de Catalunya, tal i com es regula en el contracte programa 2022-2025 signat amb el municipi de Sabadell, ha treballat, a través del Departament de Drets Socials, en la definició del nou model del SAED.

Objectius del servei

Els objectius del Servei d'Atenció en l'Entorn domiciliari (SAED) de Sabadell s'emmarquen dins d'una proposta integral destinada a millorar la qualitat de vida de les persones en situació de dependència i les seves famílies. Aquesta estratègia es fonamenta en el respecte de les necessitats individuals i en un compromís ferm amb els valors de proximitat, equitat i personalització, i un enfortiment social i comunitari.

És un model d'atenció centrat en la persona, de proximitat, flexible a les necessitats canviants, adreçat a tota la seva vida i a ajudar que la persona pugui estar el màxim de temps possible a la comunitat.

L'objectiu fonamental del SAED és promoure una millora significativa en la qualitat de vida de la ciutadania del municipi de Sabadell, potenciant la seva autonomia personal i assegurant unes condicions de convivència adients en el seu propi entorn familiar i sociocomunitari. Això permet a les persones usuàries romandre al seu domicili i en el seu entorn habitual el màxim temps possible, preservant la seva dignitat i benestar.

Els objectius específics del serveis són:

- **Promoure l'autonomia personal i la qualitat de vida:** Permetre que les persones en situació de dependència visquin a casa seva de manera digna, respectant les seves necessitats.
- **Evitar l'aïllament social i millorar les relacions comunitàries:** Combatre la solitud, especialment entre la gent gran, amb suport emocional i oportunitats comunitàries.
- **Acompanyar i alleugerir la càrrega a les persones cuidadores no professionals:** Donar suport a les persones cuidadores no professionals, especialment aquelles que han de fer front a sobrecàrregues de cures.
- **Fomentar la igualtat d'oportunitats en l'accés als serveis de cures:** Garantir que tothom pugui accedir als serveis segons les seves necessitats, sense discriminació per situació socioeconòmica.
- **Retardar institucionalitzacions prematures:** Evitar que les persones necessitin ingressar a residències, proporcionant alternatives a domicili.
- **Cobrir les necessitats multidimensionals:** Oferir suports per atendre les necessitats físiques, emocionals i socials mitjançant plans d'atenció individualitzats.
- **Establir el SAED com una eina d'inclusió i justícia social:** Garantir una atenció respectuosa amb la diversitat i basada en valors d'inclusió social i feminisme.

Principis bàsics

Aquests objectius es fonamenten en els següents **principis bàsics** que orienten tot el funcionament del SAED:

- **Respecte per la dignitat i els drets de les persones usuàries.**
    - Foment de la participació de la persona, en les decisions que l'afectin directament.

- Privacitat de la persona beneficiaria.

- **Atenció centrada en la persona**
  - Atenció centrada en la persona, promovent l'autonomia de la persona i respectant la seva capacitat de decidir com vol ser cuidada.
- **Proximitat i territorialitat**
  - Organització del servei per garantir que les intervencions estiguin sempre a l'abast de les persones, aprofitant els recursos locals.
- **Equitat i universalitat**
  - L'accés al servei és igualitari per a tothom, independentment de gènere, origen, situació econòmica o altres condicions.
- **Flexibilitat i personalització**
  - El SAED és flexible, adaptant-se a les necessitats canviants de les persones, mitjançant plans d'atenció individualitzats.
- **Perspectiva de gènere i interseccionalitat**
  - S'atén específicament les desigualtats derivades dels rols de gènere i altres condicions vulnerables.
- **Comunitarisme i corresponsabilitat**
  - El model de cures fomenta la implicació de tota la societat, implicant també les administracions i la ciutadania en la cura col·lectiva.
- **Qualitat i millora contínua**
  - Treball constant per a mantenir estàndards de qualitat i actualització dels serveis a través de processos d'avaluació continuats.
- **Sostenibilitat econòmica i social**
  - Garantir la viabilitat econòmica i social del servei a través d'una gestió responsable i eficient dels recursos.

Línies estratègiques

- Allargar el temps d'estada al propi domicili i al propi entorn
- Potenciar la qualitat de vida de la persona, i l'entorn relacional i la família.
- Oferir suport als cuidadors.
- Fer detecció precoç de situacions de risc
- Mantenir i promoure l'autonomia.

ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ

Necessitat del servei. Context social i demogràfic que justifica la contractació del SAED

L'Ajuntament de Sabadell, des de finals de l'any 2023, treballa per construir una Estratègia de cures arran de les necessitats aflorades en el darrer diagnòstic de tendència social de l'Ajuntament. Es pretén construir de forma col·laborativa i transversal.

Aquesta aposta no és exclusiva del municipi de Sabadell, ja que està al seu torn alineada amb les necessitats i estratègies que es treballen també a institucions de diferents nivells: European care strategy, Estrategia Estatal de Cuidados i el més inspirador i que ha servit de base per treballar molts aspectes de caire estratègic, l'informe de model de municipi cuidador de la Diputació de Barcelona.

L'horitzó d'aquesta aposta és assolir un municipi cuidador. Això es tradueix doncs en un municipi que compta amb una estratègia integral i transversal per reorganitzar les seves cures en clau feminista, comunitària i ecològica i ubicar-les al centre de les seves polítiques socioeconòmiques. El conjunt de la ciutadania i d'altres agents socials tenen implicació per garantir el benestar del municipi.

L'estratègia es desenvolupa en el marc d'una estratègia europea de cures que al seu torn es desplega en una estratègia estatal de cures.

Les cures sustenten la nostra societat, són imprescindibles per a la sostenibilitat de la vida, tot i que mai han estat reconegudes com mereixen.

Avui dia les cures esdevenen un dels principals reptes dels municipis, atès el creixement de les situacions de dependència, vulnerabilitat i soledat, així com de pobresa de temps i sobrecàrrega en dones cuidadores, professionals o no, i que deriva de les desigualtats socials i de gènere que travessen l'organització social de les cures.

- L'European Care Strategy (2022) es basa en els principis europeus pels drets socials: (11) puericultura i suport a la criança i (18) cures de llarga durada.
  Aquesta estratègia té els objectius de garantir uns serveis assistencials de qualitat, assequibles i accessibles i millorar la situació dels cuidadors (professionals i no professionals) i dels receptors de cures, així com la conciliació de la vida familiar i la vida professional de les persones cuidadores.
- L'Estrategia Estatal de Cuidados (2022)
  Aquesta estratègia es fonamenta en la transformació del model de cures no només en termes de política pública, sinó en termes socials, polítics i culturals.
  Alhora posa l'accent en l'objectiu de garantir les condicions per fer efectiu el dret de totes les persones a rebre cures quan ho necessitin en igualtat d'oportunitats, el dret a cuidar en condicions d'igualtat i el dret a treballar en les cures amb condicions dignes.
  Identifica com un interès de tots i totes assegurar bones condicions en la prestació de cures, en les seves formes remunerada i no remunerada.

Pacte Nacional per una Societat Longeva (en elaboració – Generalitat de Catalunya): Aquest pacte té per objectiu afrontar els reptes derivats de l'envelliment de la població amb una mirada transformadora i estructural. Promou: Un canvi de model assistencial cap a l'atenció integrada i centrada en la persona.

El reforç dels serveis comunitaris, com el SAED, per garantir la permanència a domicili i el dret a ser cuidat amb dignitat. La coordinació sociosanitària efectiva i la millora del reconeixement i suport a les persones cuidadores. Un enfocament transversal, feminista i basat en drets, prevenció, i autonomia.

Aquest pacte en construcció implica l'administració, les entitats locals, el tercer sector, el món acadèmic i la ciutadania, i situa les cures com un eix central de les polítiques públiques per a una societat longeva i justa.

La situació actual al municipi de Sabadell, segons es recull al "Diagnòstic per el desplegament de l'Estratègia Municipal de Cures de Sabadell" elaborat per L'Esberla, SCCL al novembre de 2024, recull els diferents aspectes singulars dels context actual de Sabadell:

Envelliment i esperança de vida alta

Sabadell al 2023 presenta un alt índex d'envelliment, amb un 19,11% de la població formada per persones de més de 65 anys, de les quals un 5,75% tenen més de 80 anys. L'esperança de vida es troba entre les més altes, amb 85,97 anys per a les dones i 79,38 anys per als homes. Aquest escenari genera una creixent demanda de cures a llarg termini, sovint en domicilis, per atendre les necessitats físiques, emocionals i psicològiques de la gent gran.

Sobrecàrrega en cures familiars

El model predominant a Sabadell és familiarista, on les cures són proveïdes principalment per famílies, especialment per dones. El fenomen de la "doble presència", que afecta moltes dones cuidadores, augmenta el risc de sobrecàrrega emocional i física. Aquestes dones es veuen sovint atrapades entre el treball remunerat, les obligacions de cures i l'absència de polítiques públiques de suport adequades, cosa que incrementa la necessitat d'un SAD sòlid i flexible.

Generació sandwich

Una gran part de la població de Sabadell experimenta la càrrega simultània de cuidar infants, parents dependents i avis. Aquest col·lectiu, conegut com a “generació sandwich”, requereix suport immediat per alleugerir l'estrès derivat d’aquesta situació.

Alta taxa de dependència

L'índex de dependència global a Sabadell és del 51,6%, superior a la mitjana catalana de 50,3%. La necessitat de cures està accentuada en els grups vulnerables com les persones amb discapacitat (un 9,46% del total de la població de Sabadell està reconeguda amb grau de discapacitat per la Generalitat de Catalunya) i altres segments de la població amb malalties cròniques.

Solitud i vulnerabilitat de la gent gran

Un 28,3% de les persones més grans de 75 anys a Sabadell viuen soles, un factor de risc per a l’aïllament social, la pobresa emocional i la manca de seguretat en moments d’emergència. L’increment de demandes de serveis de teleassistència (6.142 serveis en 2022, amb un 75% destinats a dones) subratlla aquesta vulnerabilitat.

Impacte socioeconòmic

Amb una renda familiar disponible bruta (RFDB) de 18.314 €/anuals, lleugerament inferior a la mitjana catalana, i un índex socioeconòmic mitjà baix, moltes famílies a Sabadell tenen dificultats per accedir a cures privades. El SAD representa una eina fonamental per garantir la igualtat d'accés a serveis essencials, independentment del nivell socioeconòmic.

Aquest context evidencia la importància d’un SAD que respongui a les necessitats socials i demogràfiques de la ciutat amb criteris de proximitat, qualitat i equitat.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Tipologia de serveis

Els Serveis d'atenció domiciliària que contempla aquest plec de prescripcions tècniques inclou els següents serveis:

- **Cures a Domicili + (C@D+): Atenció Integral a les Cures Domiciliàries:** persegueix oferir una atenció integral i personalitzada a les persones en situació de dependència o vulnerabilitat social que necessiten suport per realitzar les activitats de la vida diària al seu domicili. Aquest servei té la finalitat de promoure l'autonomia personal, la millora de la qualitat de vida, i la inclusió social de les persones, mitjançant un enfocament global que integra aspectes emocionals, familiars, socials i de salut. Així com ofereix un suport al cuidadors principals de les persones en situació de dependència o vulnerabilitat social.
- **Neteja a Domicili + (N@D+)** és un servei complementari dins de la cartera de Serveis Socials dissenyat per a persones en situació de dependència, vulnerabilitat o dificultats per a realitzar tasques de neteja i manteniment de la llar. Aquest servei té com a objectiu millorar la qualitat de vida de les persones, garantint un entorn net i segur que afavoreixi la salut i el benestar. La neteja de la llar és una tasca essencial per mantenir una bona qualitat de vida, especialment per a persones amb mobilitat reduïda o que pateixen malalties cròniques, i amb aquest servei s'ofereix un suport que ajuda a reduir la càrrega de les tasques domèstiques.

En funció de la situació de risc de les persones i la via d'accés a la prestacions, la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària es configura en dues modalitats:

- **SAD Social:** Adreçat a persones en situació de risc, amb manca d'autonomia per a les activitats de la vida diària, o per a persones en una situació de greu vulnerabilitat social, que els cal suport socioeducatiu, amb dificultats de prestar l'adequada atenció dels menors, adquisició d'hàbits, aprenentatge i socialització per la cura efectiva dels fills. També té un caràcter preventiu i proactiu amb un enfocament centrat no només en la persona, sinó també en la seva família i entorn comunitari.
- **SAD Dependència:** Servei adreçat a les persones que tenen reconeguda la seva situació de dependència segons la llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de

l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (LAPAD) i que està inclòs dins el Programa Individual d'Atenció (PIA).

Característiques específiques de cada servei

Cures a Domicili + (C@D+)

Es basa en quatre grans àrees d'intervenció: atenció assistencial, atenció socioeducativa, intervenció comunitària i atenció preventiva, que s'adapten a les necessitats específiques de cada persona i la seva família.

Àrea d'atenció assistencial dins del servei C@D+. Es basa en una sèrie d'activitats essencials que permeten als usuaris mantenir la seva autonomia i qualitat de vida en el seu domicili. Aquestes activitats estan dissenyades per promoure l'autonomia i la cura en les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD); donar suport, empoderament i eines per dur a terme les activitats instrumentals (AIV); oferir atenció a la soledat i l'aïllament, impulsar accions d'esbarjo i de relació amb l'entorn, i efectuar acompanyaments. El servei assistencial també busca oferir una alleujament d'aquestes tasques al cuidador principal A continuació, es detallen les actuacions concretes dins d'aquesta funció:

- **Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona**
  Aquest conjunt d'activitats està orientat a la cura personal i al manteniment de la salut física i emocional de la persona, facilitant la seva autonomia i seguretat en el dia a dia.
  - **Higiene corporal:** Inclou l'ajuda en el bany o llit, dutxa o rentat, mantenint una bona higiene personal per a la salut física i emocional de la persona.
  - **Ajuda psicomotriu:** Suport en l'execució de moviments bàsics per al desplaçament o altres accions que impliquen l'ús del cos, com ajudar en aixecar-se del llit, caminar, fer exercicis de mobilitat per a millorar la flexibilitat i l'equilibri.
  - **Control de l'alimentació:** Suport en la preparació de menjars saludables, acompanyament durant els àpats i supervisió de les necessitats nutricionals de l'usuari.
  - **Control de la medicació:** Recordatori i supervisió per a garantir que l'usuari compleixi amb el seu règim de medicació. També s'inclou la supervisió de la preparació de la dosi i l'hora d'administració dels medicaments. Excepte en aquells casos en què sigui exigible un títol sanitari.
- **Activitats relacionades amb l'atenció del domicili**
  Aquestes activitats se centren en mantenir l'ordre i la neteja de la llar, aspectes fonamentals per garantir un entorn segur i saludable per a l'usuari.
  - **Vigilància i manteniment de l'ordre de la llar:** Supervisió i assistència per mantenir un ambient ordenat i segur, assegurant-se que els espais estiguin lliures d'obstacles i siguin accessibles per a la persona, especialment si té mobilitat reduïda. Ajudar a fer canvis d'armari i ordre de la roba de la llar.

- **Manteniment de la neteja de la llar** derivat de les accions realitzades dins del servei de Cures a Domicili +, com netejar el bany després de la higiene, la cuina després de la preparació dels àpats, fer el llit després de llevar a la persona, cura de la roba (canvi llençols i roba, rentadora, canvis d'armaris...),, o llançar les escombraries derivades del servei.

- **Activitats relacionades amb l'alimentació**

  Aquest conjunt d'activitats facilita l'accés a una alimentació adequada i equilibrada, contribuint a la salut general i al benestar de la persona, així com garantir la correcte presa dels àpats.

  - **Control de l'alimentació:** vetllar per la correcte alimentació equilibrada.
  - **Compra d'aliments:** Acompanyament per la realització de les compres necessàries per a cobrir les necessitats alimentàries de la persona, basant-se en els seus gustos i necessitats dietètiques específiques.
    Excepcionalment, i amb autorització expressa pel maneig dels diners, es podrà realitzar la compra.
  - **Preparació d'aliments:** Suport a la planificació i preparació de menjars saludables i adaptats a les necessitats de la persona, com dietes especials per a persones amb malalties cròniques (diabetis, hipertensió, etc.).

- **Activitats relacionades amb l'ajuda en l'administració econòmica de la llar**

  Aquestes activitats pretenen alleujar les tasques administratives diàries per garantir que la persona pugui mantenir el control sobre la seva situació financera sense sentir-se sobrepassada per elles.

  - **Gestió de la llar i suport en les tasques administratives:**
    Acompanyament en l'organització i el seguiment de factures domèstiques, pagaments i altres gestions econòmiques bàsiques relacionades amb la llar (com lloguer, subministraments, etc.).

- **Activitats relacionades amb la comunicació i relació amb l'exterior**

  L'atenció assistencial també inclou el suport en la comunicació social i la realització de tasques que connecten la persona amb el seu entorn extern, millorant la seva qualitat de vida i afavorint la seva integració social.

  - **Acompanyaments i facilitació de petites gestions:** Ajudar l'usuari a realitzar petites gestions quotidianes fora de casa (com acompanyaments

al metge, a la farmàcia, a la botiga, etc.), amb l'objectiu de promoure la seva autonomia i reduir la dependència d'altres.

- **Acompanyament mèdic:** Suport per a l'assistència a consultes mèdiques o altres tràmits de salut, assegurant-se que la persona pugui mantenir el seguiment necessari de la seva salut.
- **Afavoriment de la relació amb la família, amics i veïns:** Organitzar activitats o establir vies de comunicació amb familiars i veïns, afavorint la socialització i reduint els sentiments de soledat o aïllament. Això pot incloure organitzar visites a la llar o el suport per mantenir el contacte telefònic o a través de mitjans digitals.

Àrea d'atenció socioeducativa. Dins del servei C@D+ estan dissenyades per fomentar la independència, l'autonomia i el benestar de les persones en el seu dia a dia. Aquestes activitats van més enllà de la simple assistència; busquen capacitar i assessorar la persona al llarg de la seva vida, donar suport socioeducatiu a les persones i les famílies, donar suport educatiu als cuidadors principals i promocionar l'autonomia personal, alhora que proporcionen suport emocional i pràctic per millorar la seva qualitat de vida.

Aquestes activitats busquen promoure hàbits saludables, millorar la seva capacitat d'interacció social i facilitar la seva participació activa en la comunitat. A continuació, es detallen les activitats socioeducatives que es duen a terme dins d'aquest servei:

- **Tasques educatives en processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits.**
  Aquest conjunt de tasques té com a finalitat ajudar les persones a recuperar o establir hàbits saludables i funcionals per al seu benestar personal, social i familiar, en relació a:
  - **Higiene personal, alimentació i salut:** Ajudar a la persona a establir una rutina d'higiene personal diària (com rentar-se les mans, rentar-se les dents o dutxar-se) i a implementar hàbits d'alimentació saludable (com menjar a hores fixes i escollir aliments més nutritius). També s'inclou el seguiment d'indicacions mèdiques per al manteniment d'una bona salut.
  - **Cura de la llar i organització domèstica:** Ensenyar a organitzar les tasques de la llar, com el manteniment de la neteja (fer el llit, rentar els plats, netejar el bany) i la gestió de les tasques domèstiques (planificar els àpats de la setmana, organitzar les compres de manera eficient).
  - **Suport en l'economia familiar:** Assessorament per establir un pressupost familiar bàsic, controlant els ingressos i les despeses.
  - **Suport a la cura personal de persones grans o amb dependència:** En el cas de persones grans o en situació de dependència, ajudar-los a establir rutines d'autocura, com prendre medicaments en els horaris correctes, controlar la higiene personal i promoure activitats que millorin la seva mobilitat o capacitat cognitiva.

- **Tasques educatives d'assessorament i ajuda en l'aprenentatge d'habilitats per atendre necessitats específiques.**

  Aquestes tasques es centren en l'orientació i suport específic per millorar les habilitats d'atenció a persones amb necessitats especials com infants, persones grans amb demència, persones amb gran discapacitat o persones amb dependència.

  - **Cura personal i organització de la llar per persones dependents:** Donar orientació i suport a una persona cuidadora perquè pugui gestionar millor les tasques de cura personal d'una persona gran amb dependència, com l'ajuda per a la higiene personal, el canvi de roba o la supervisió de la medicació.
  - **Suport a l'atenció a infants:** Proporcionar a pares o tutors eines per establir rutines d'higiene i alimentació saludables per als infants, així com ajudar-los a crear un ambient organitzat per a l'aprenentatge i el joc.
  - **Orientació als cuidadors:** proporcionar pautes educatives i de criança positiva, reforçant les competències parentals. Oferir espais d'escolta activa, ajudant-los a gestionar l'estrès i les emocions derivades de la cura continuada, i facilitant la creació de xarxes de suport.

- **Tasques educatives en relació a gestions.**

  Aquesta activitat implica ensenyar i acompanyar l'usuari en les tasques necessàries per al seu dia a dia i per garantir la seva independència.

- **Tasques relacionades amb l'estimulació de les capacitats de la persona per potenciar la seva autonomia i retardar les situacions de dependència.**

  Aquesta àrea es centra en ajudar l'usuari a mantenir o millorar la seva capacitat d'autonomia:

  - **Potenciar la seva autonomia:** Proposar i acompanyar en l'execució de les activitats de rehabilitació física o cognitiva per a persones amb mobilitat reduïda o amb dificultats de memòria, com fer exercicis per millorar la flexibilitat i força muscular o jocs per estimular la memòria i concentració.

- **Tasques relacionades amb el suport en el seguiment de pautes d'observació de la salut i controls mèdics periòdics.**

  Aquestes activitats tenen la finalitat de garantir que la persona estigui controlant adequadament la seva salut i seguint les recomanacions mèdiques.

- **Observació de l'estat de salut i seguiment de controls mèdics:** Exemple: Recordar a l'usuari la importància de realitzar els controls mèdics periòdics (com les proves de colesterol, diabetis, o pressió arterial), i ajudar-lo a preparar-se per a les visites mèdiques, revisant els medicaments o preguntant pel seguiment de les seves condicions de salut.

- **Tasques relacionades amb el cuidador**: l'objectiu principal és alleujar la càrrega del cuidador, garantir el benestar de la persona i afavorir la qualitat de vida de tota la unitat familiar.
  - Assessorament i orientació a les famílies en la cura dels usuaris. Proporcionar orientació sobre tècniques de cura, mobilització i ús d'ajudes tècniques per facilitar la tasca del cuidador. Això inclou recomanacions sobre postures correctes i maneig segur de la persona depenent.
  - Suport emocional al cuidador: oferir acompanyament al cuidador principal per ajudar-lo a afrontar les situacions complexes que poden sorgir en el procés de cura, així com en la presa de decisions importants.
  - Foment de l'autocura: incentivar els cuidadors a cuidar-se tant físicament com emocionalment, promovent hàbits saludables com un bon descans, alimentació adequada i activitats que els permetin desconnectar i reduir l'estrès.
  - Detecció de necessitats: identificar les dificultats que poden apareixen el procés de cura i acompanyar el cuidador principal en l'afrontament d'aquestes situacions, ofert suport per prevenir la síndrome del cuidador.
  - Servei de descans: proporcional temps lliure al cuidador principal sense necessitat d'institucionalitzar la persona dependent, assegurant que aquesta rebi una atenció adequada durant l'absència temporal del cuidador.

Àrea d'atenció comunitària. Dins del servei C@D+ tenen un paper clau en la creació d'una comunitat més cohesionada, inclusiva i solidària. Es busca potenciar la interacció amb l'entorn més immediat, promoure l'accés a serveis i equipaments adients a la necessitat de la persona i la família, fomentar i promoure l'accés a la informació i a la participació en el teixit associatiu, orientar i coordinar recursos comunitaris.

A través d'activitats que afavoreixen la participació, la socialització, el suport a les famílies i la millora de l'entorn, es busca no només respondre a les necessitats individuals, sinó també promoure un sentit de pertinença i responsabilitat col·lectiva. Aquestes intervencions no només milloren la qualitat de vida de les persones, sinó que també afavoreixen la creació de xarxes de suport dins de la comunitat, aconseguint així una societat més justa i equitativa.

- **Tasques socialitzadores i participació en activitats educatives, terapèutiques o socials.**

  Aquestes tasques tenen com a objectiu millorar la interacció social de l'usuari i fomentar la seva participació en activitats que reforcin les seves capacitats personals.

- **Facilitar la participació en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social:** Exemple: Acompanyar l'usuari a activitats comunitàries com tallers de manualitats, activitats físiques o sessions de teràpia ocupacional. També es poden oferir activitats d'oci social com grups de suport o activitats culturals per fomentar la interacció social.
- Reforçar les capacitats personals i les xarxes relacionals: Exemple: Proposar activitats en grup com sessions de lectura compartida, grups de cuina o esdeveniments socials per afavorir la creació de vincles socials i la millora de l'autoestima de l'usuari.

Àrea d'atenció preventiva. Dins del servei C@D+ tenen com a objectiu identificar i minimitzar els riscos que poden afectar la salut física, mental i benestar social de la persona usuària. Tenen per objectiu augmentar la seguretat, prevenir l'aïllament i el deteriorament de la xarxa relacional, intervenir socialment amb la xarxa relacional, detectar les necessitats no ateses i situacions de sospita de possible maltractament.

Aquestes activitats inclouen l'observació i el seguiment continuat de la persona i del seu entorn, amb la finalitat de detectar possibles situacions de risc i prendre les accions pertinents per protegir l'estabilitat i la integritat de la persona i la seva família. A continuació, es detallen les activitats preventives concretes, amb exemples específics:

- **Detectar i Identificar situacions de risc**
  L'atenció preventiva implica una observació activa per detectar qualsevol senyal que pugui indicar que la persona està en situació de vulnerabilitat. Aquests senyals es poden relacionar amb la salut física, l'estat mental, les condicions del domicili, o altres aspectes socials i familiars.
  - **Estat de salut física i mental:** Exemple: Observar signes d'empitjorament de la salut com la dificultat per caminar o per realitzar tasques bàsiques de la vida diària, i detectar possibles símptomes de depressió o ansietat, com l'aïllament o la falta d'interès per activitats quotidianes.
  - **Desorientació espacial i temporal:** Exemple: Identificar si la persona té dificultats per reconèixer els llocs que visita habitualment o per recordar dates importants, com l'hora de la medicació o el dia d'una cita mèdica.

- **Hàbits tòxics:** Exemple: Detectar hàbits de consum de substàncies com l'alcohol o el tabac que puguin afectar la salut de la persona, així com oferir suport per a la cessació d'aquests hàbits a través de recursos externs o professionals.
- **Mal ús d'electrodomèstics i altres:** Exemple: Observar si la persona deixa els aparells elèctrics encès de manera inapropiada, com l'estufa o el microones, el que pot suposar un risc d'incendi, i prendre mesures per garantir-ne l'ús correcte.
- **Mancances i deteriorament de l'habitatge i/o instal·lacions de l'habitatge:** Detectar que les instal·lacions de la llar, com l'electricitat, la font d'aigua o els accessos (escales, portes, finestres) estan deteriorades i poden suposar un perill per a la seguretat de la persona.
- **Absentisme escolar:** En el cas de persones amb fills menors d'edat, observar l'absència constant del nen a l'escola, la qual cosa podria indicar problemes familiars o necessitats educatives no cobertes.

- **Observar les relacions i conductes dins del nucli familiar**

  Les dinàmiques familiars poden tenir un impacte directe sobre el benestar de la persona usuària. L'atenció preventiva implica observar possibles conflictes o conductes de risc.

  - **Relacions i conductes agressives en el nucli familiar:** Identificar comportaments agressius o violents dins de la llar, com discussions constants, crits o violència física, que poden afectar la seguretat emocional i física de l'usuari.
  - **Situacions de maltractament o descurança:** Detectar signes de maltractament físic o psicològic, com lesions inexplicades, retenció de la llibertat o aïllament social imposat per altres membres de la família.

- **Supervisió de la cura personal i la salut**

  Un altre aspecte fonamental és la supervisió de l'auto-cura de la persona, incloent la medicació i les rutines de salut personal.

  - **Negligència en la cura i autocura**: Detectar que la persona no segueix les rutines d'higiene personal, com no rentar-se les dents o no canviar-se de roba, el que pot indicar un deteriorament en la seva capacitat per cuidar-se.
  - **Dificultats en seguir les pautes de medicació:** Observar que l'usuari oblida prendre la medicació a l'hora correcta, o bé que no entén les instruccions mèdiques, la qual cosa pot afectar el seu tractament mèdic i la seva salut.

- **Detecció de canvis en la situació de la persona i noves necessitats**

  És crucial estar atent als canvis que es poden produir en l'estat de la persona o en les seves condicions socials, ja que poden generar noves necessitats o riscos.

  - **Detecció de canvis en la situació de les persones i aparició de noves necessitats:** Exemple: Detectar canvis en l'estat físic de la persona, com dificultats per caminar, que poden requerir una revisió de la seva situació

d'atenció i un ajust en les condicions de suport, com afegir mobilitat assistida o altres dispositius de suport.

- **Detecció de situacions de solitud no desitjada i/o aïllament social:** Observar que l'usuari passa llargs períodes de temps sense interaccions socials significatives, la qual cosa pot indicar un risc d'aïllament, i oferir solucions per mantenir el contacte amb familiars, amics o altres membres de la comunitat.

Totes les situacions de risc detectades han de ser comunicades, pels mitjans establerts als referents dels Serveis Socials perquè es pugui activar l'atenció adequada i coordinar recursos addicionals si cal.

Neteja a Domicili + (N@D+)

S'integra com una part fonamental dins del conjunt d'atenció domiciliària proporcionada a persones amb dependència o dificultats per realitzar les tasques de la vida quotidiana. En conjunt amb altres serveis com l'atenció assistencial, socioeducativa i preventiva, el servei de neteja contribueix a mantenir un ambient segur, saludable i organitzat a la llar de l'usuari, millorant així la qualitat de vida de la persona atesa. Es detallen les dues modalitats de neteja dins d'aquest servei, segons les característiques de cada intervenció:

- **Neteja bàsica de l'habitatge:**
  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.
  - Activitats incloses:
    - Neteja de superfícies i sòls.
    - Neteja dels banys (lavabos, dutxes, miralls, etc.).
    - Neteja de la cuina (superfícies de treball, fogons, piques, etc.).
    - Recollida de la brossa i buidatge de papereres.
    - Organització d'objectes personals.

El servei serà dut a terme per una professional especialitzada en neteja a domicili, formant part de l'equip d'atenció domiciliària de l'usuari/a.

- Exclusions: Aquesta modalitat de neteja no inclou tasques com desinsectació, desratització ni neteges intensives o especialitzades que requereixin una intervenció més profunda (com la neteja d'òptiques, moquetes, etc.).

- **Neteja Intensiva:**

  La neteja intensiva s'adreça a aquells espais o elements de la llar que necessiten una intervenció més profunda i detallada. Aquest tipus de neteja es realitza puntualment, sota criteri professional quan la seva realització sigui imprescindible per iniciar la intervenció o facilitar el manteniment posterior.

  La figura professional serà la d'auxiliar de neteja o qualsevol altra d'equiparable. La intervenció en aquest casos, preveu una continuïtat i compromís de les persones usuàries per al seu manteniment posterior.

  Fa referència a tasques que no poden ser mantingudes de manera rutinària amb la neteja bàsica i que poden suposar un perill per a la salut individual o de la comunitat, si no es duen a terme. Aquest tipus de neteja es realitza en espais o elements específics de l'habitatge que, per la seva complexitat o volum, són difícils de mantenir nets amb les tasques de neteja habituals.

  - Activitats incloses:
    - Neteja a fons de la cuina (forn, nevera, armaris, etc.).
    - Neteja de vidres, cortines o persianes.
    - Neteja dels mobles i altres elements difícils d'abastar amb una neteja diària.

  Igual que en la neteja bàsica, la neteja intensiva no inclou tasques de desinsectació, desratització o desenrunament de gran volum.

  L'usuari haurà de disposar dels estris i productes necessaris per a la realització d'aquestes tasques.

Tasques excloses del servei de C@D+ i N@D+

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. A més, s'exclouen expressament d'aquesta contractació, els serveis i prestacions següents:

- L'atenció a altres membres de la unitat de convivència familiar i que no constin com a beneficiàries de la prestació del SAED en el pla de treball que ha servit de base per a l'aprovació del servei d'ajuda a domicili.
- Les funcions i tasques de caràcter exclusivament sanitari, que requereixin d'una titulació o especialització sanitària.

- Activitats relacionades amb podologia (tall d'ungles) i perruqueria (tenyir, afaitar amb navalla..)
- Neteges dels espais comunitaris i/o arranjaments de l'habitatge i jardins.
- Tasques de neteja d'espais d'us exclusiu de membres de la família o persones que convisquin al mateix domicili i que no constin com a beneficiaries del servei.
- Realitzar arranjaments importants a la llar ni als espais comuns de l'edifici (pintar, empaperar, etc.…)
- Totes aquelles tasques que no estiguin en el pla d'atenció social establert.

En el cas que hi hagi animals domèstics al domicili, cal que estiguin tancats en una altra habitació de l'habitatge durant la realització del servei com a mesura de prevenció de riscos.

Territorialització i equip de professionals

El servei d'atenció en l'entorn domiciliària objecte d'aquest contracte es durà a terme a tot el municipi de Sabadell.

Per vetllar pel compliment dels objectius establerts, el SAED es prestarà amb un fort caire comunitari, i per tant la territorialització del servei es clau per afavorir la inclusió en la comunitat però també per potenciar la creació d'equips de professionals amb abast territorial.

Aquesta distribució territorial, es realitzarà conjuntament amb l'Ajuntament de Sabadell, però amb una previsió inicial de 10 territoris d'acció, amb una mitjana de casos prevista de entre 115 i 130 persones beneficiaries. En funció del número d'hores del serveis, es designarà un equip de professionals d'atenció directa per cada territori d'acció.

L'equip de professionals de cada territori estarà composat per:

Treballadora familiar (el nombre variarà en funció de les hores de prestació del servei, però amb una previsió d'entre 10/12 professionals)

Auxiliar de la llar (el nombre variarà en funció de les hores de prestació del servei, però amb una previsió d'entre 2/3 professionals)

Coordinadora tècnica de referència (variarà en funció dels casos atesos, però amb una rati aproximada de 100 persones beneficiàries)

Coordinadora de gestió (variarà en funció de les professionals del territori, però amb una rati aproximada de 30 professionals)

L'equip de professional, durà a terme l'atenció directa principalment al territori assignat, i les persones beneficiàries coneixeran a tots els membres de l'equip, donat que en cas de substitució són aquests els que han de realitzar preferiblement la cobertura del servei.

L'equip professional tindrà a disposició la informació de rellevància dels casos del territori, i comunicarà a través de l'aplicatiu informàtic, la realització del servei, i els possibles canvis observats en el mateix.

La distribució territorial, s'efectuarà amb aquestes característiques, llevats dels territoris vinculats al projecte SAD MÉS A PROP, que tenen característiques singulars, tal i com es detalla a l'apartat d'innovació.

Persones destinatàries

La població destinatària del SAED, son persones i/o unitats de convivència empadronades al municipi de Sabadell, Per poder oferir un servei preventiu, una atenció a la necessitat relacional i una protecció dels vincles, les persones cuidadores també són destinatàries del SAED.

Els SAED, atén les següents situacions:

- Situació de dependència reconeguda per la LAPAD.
- Situació de risc social, i amb dificultats d'adaptació social.
    - Infants i adolescents en risc per negligència, problemes d'adaptació, inadequat en l'exercici del rol parental, etc.
    - Persones amb manca de capacitat i hàbits d'autocura.
    - Persones amb sobrecàrrega del cuidador/a per la cura.
    - Persones fràgils amb dificultats per la integració al medi social (aïllament físic o social).
    - Persones amb risc de negligència i/o claudicació de la xarxa de suport.
- Situació de manca d'autonomia personal que es troben amb dificultats per realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana i garantir l'adequat desenvolupament personal i familiar.

Persones excloses del servei:

- Persones que no constin empadronades al municipi, a excepció d'aquelles en situació d'extrema urgència que requereixin una prestació puntual i/o temporal , prèvia valoració dels tècnics responsables.
- Persones que presentin situacions, que per la seva complexitat/o gravetat, impossibilitin la realització d'una correcta prestació del servei, bé per suposar un risc per les persones usuàries l/o per a les professionals que el prestin (insalubritat del

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

domicili, animals potencialment perillosos per les professionals que presten el servei, manca de subministraments bàsics que impossibilitin dur a terme les tasques encomanades, ...)

ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Per realitzar una prestació de serveis d'atenció en l'entorn domiciliari de qualitat, es recomana que els professionals del SAED, segueixen el processos i procediments definits.

Accés i inici del servei

Els professionals d'atenció social de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials (ABSS) de l'Ajuntament de Sabadell, realitzen l'exploració diagnòstica de la situació social, i del nivell de prioritat en l'accés al servei. El/la Treballador/a/educador/a social referent, caldrà que realitzi un diagnòstic o valoració social adequat, aquest és un requisit d'eficàcia per a qualsevol intervenció social planificada. El diagnòstic social permet conèixer la situació de la persona o les persones que han de ser destinatàries d'una intervenció social, de manera que cal considerar-se com una condició indispensable prèvia al disseny de qualsevol pla d'actuació. Amb el diagnòstic social donarem informació sobre els problemes i les necessitats existents relacionades amb l'àmbit en què s'intervé; intentar entendre'n les causes o efectes; informar sobre les capacitats, fortaleses i oportunitats de millora; identificar recursos i mitjans; determinar prioritats d'intervenció; fonamentar i establir estratègies d'acció, i informar dels factors que poden augmentar la factibilitat del pla d'atenció individualitzat. Els professionals social plantejaran els objectius i el pla de treball de l'atenció, així com l'assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i franges horàries òptimes de prestació i durada. L'ABSS posarà en coneixement de l'adjudicatari, sempre que sigui coneguda i rellevant per l'atenció, la informació d'aquelles situacions que pugin ser objecte d'actituds i mesures preventives (malalties contagioses, trastorns de comportament o cognitius, etc.).

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 informarà a ABSS 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 beneficiària, que determinarà el seguiment i abordatge integral posterior. Es determinaran 3 tipologies de risc que esdevindran de la valoració a través d'eines de cribratge consensuades amb l'ABSS: Alt Risc, Risc Moderat, Risc lleu.

L'empresa prestatària garantirà l'inici de la prestació del servei des de la recepció de la sol·licitud en un termini màxim de:

- Casos urgents: 24 hores.
- Casos prioritaris: 48 hores.
- Casos ordinaris: 7 dies hàbils.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

La coordinadora tècnica, conjuntament amb el personal d'atenció directa, realitzarà un visita domiciliària per la presentació del servei, i el posterior inici del servei. Excepcionalment, en els casos urgents i prioritaris, aquesta visita domiciliaria podrà realitzar-se a posteriori de l'inici del servei, i sempre en un període inferior als 7 dies. En aquesta visita a domicili, es signarà l'acord de prestació del servei (document acordat amb l'Ajuntament de Sabadell, vigent en cada moment), on es recollirà de manera clara i sistematitzada les Condicions del SAED, per les persones beneficiàries, com són les tasques, funcions, data inici del servei, franja horària del servei, i compromisos adquirits per part de la persona beneficiària. També 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.

En tots els casos d'infància en risc o d'alta complexitat, definits per l'ABSS, caldrà una coordinació prèvia de la coordinadora tècnica i el/la professional social de referència per tal de revisar i consensuar el pla de treball, els objectius, les tasques i la metodologia de treball en cada cas en funció de les seves característiques. Així com una visita domiciliària conjunta, prèvia a l'inici del servei.

La informació de la prestació del servei, es registrarà a l'aplicatiu informàtic. (Els detalls de l'aplicatiu informàtic es detallen a l'apartat "Sistema informàtic").

És imprescindible per iniciar el servei, haver signat acord del servei. Aquest document haurà d'estar signat per la persona beneficiària/familiar de referència i el responsable de la coordinació tècnica de l'empresa. En els casos de necessitar activar el servei de manera urgent o prioritari, la signatura de l'acord es realitzarà abans dels propers 5 dies laborables. S'ha d'enviar en un termini màxim de 7 dies a l'Ajuntament de Sabadell, quedant un còpia a l'aplicatiu informàtic.

Planificació

Una vegada s'ha iniciat la prestació del servei, seguint el pla de treball establert, es realitzarà una planificació per part de l'empresa adjudicatària el més estable possible. Aquesta planificació d'atenció ha de cobrir els següents indicadors:

- Individual, assignant de manera prioritària una professional a la prestació del servei. (excepte festius)
- Garantida, per l'abordatge del pla de treball.
- Ajustada a les necessitats detectades en la persona beneficiària, per acomplir els objectius fitxats al pla de treball.
- Estable, en la franja horària determinada per a la correcte prestació del servei.
- Contínua en la prestació del servei, en el cas d'absència del professional referent.
- Amb equips professionals: Els territoris de Sabadell, es distribuiran per equips professionals, per afavorir la mínima rotació possible. En casos de permisos recollits al conveni, i que són d'obligat compliment, i de situacions sobrevingudes dels professionals, la planificació serà executada per un altre professional de l'equip.

Els canvis entre professionals del mateix equip no han de ser superiors a 2 al mes (amb una planificació base de 20h/mes), ni superiors a 3 al mes (amb una planificació base de 30h/mes), ni superiors a 4 al mes (amb una planificació base de més de 40h/mes).

La informació relativa a la planificació dels serveis, quedarà recollida a l'aplicatiu informàtic.

El sistema de gestió permetrà alertes, perquè en el cas de la no prestació efectiva del servei, la coordinadora de gestió pugui assegurar la planificació del servei amb un altre professional (preferiblement de l'equip professional, i excepcionalment amb qualsevol altre professional del servei).

Els canvis en la planificació seran comunicats amb suficient antelació, i sempre anterior a la prestació del servei, a la persona beneficiària, i en el cas que sigui necessari a l'entorn cuidador.

Es facilitarà de forma mensual a cada usuari la planificació del seu servei amb horaris i noms dels professionals, i a finals de mes, un altre document si cal, amb esmenes del primer degut a canvis d'horaris, de professionals, baixes temporals de servei, etc...

Execució del servei

La prestació del servei s'ha de realitzar amb unes característiques claus d'empatia, respecte, flexibilitat, cura a la intimitat, eficàcia, puntualitat i professionalitat. Amb una atenció centrada en la persona.

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.

Una vegada realitzat el servei, cal tenir actualitzat l'expedient de la persona beneficiaria on s'especificarà si hi ha hagut algun canvi rellevant, i si el servei s'ha realitzat correctament.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

Pla d'atenció individualitzat

El pla d'atenció individualitzat, a partir d'ara PAI, és un procés sistemàtic i interdisciplinari que, conjuntament a la pràctica professional, té per objectiu garantir de forma integral el manteniment i millor qualitat de vida de cada persona que rebi el servei d'atenció domiciliària. D'aquesta manera, es podrà oferir un servei individualitzat i adaptat a cada persona.

El PAI és un document que recull tota la informació, valoracions i propostes d'intervenció vers la persona atesa. Amb aquest, es marquen els objectius i activitats que s'han d'assolir en un determinat període de temps.

La seva elaboració cal que sigui conjunta entre la persona, i el coordinador tècnic de la empresa adjudicatària.

La identificació de les necessitats canviants, s'actualitzaran en el PAI, i es comunicarà a l'ABSS les incidències que puguin produir-se en la prestació del servei, per assolir els objectius fitxats al PAI.

De forma periòdica es revisaran conjuntament entre la persona beneficiària i el coordinador/a tècnic/a el PAI, amb especial atenció a la detecció de situació de risc, canvis significatius en l'estat de la persona. En el cas que sigui necessari, es realitzarà una proposta d' adaptació de les actuacions portades a terme per adequar la intervenció, que es comunicarà a l'ABSS.

L'avaluació del PAI, per part de la coordinador/a tècnic/a es realitzarà a través de visites a domicili, seguint la temporalitat següent:

- Alt risc: mensual
- Risc Moderat: bimensual
- Risc lleu: trimestral

Aquestes avaluacions del PAI, a banda de quedar recollida a l'aplicatiu informàtic, seran tractades en les coordinacions amb les ABSS. En el cas que sigui necessari, es valorarà la revisió del pla de treball establert per l'ABSS.

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.
- Assignació de professional d'atenció directa, i equip professional.
- Adaptació del PAI.
- 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.
- Comunicació a la persona atesa.
- Protocol de custòdia de claus.
- Detecció de situacions de risc.
- Atenció socioeducativa fora del domicili.
- Protocol d'ajuda en les petites cures.
- Protocol d'atenció en domicilis amb animals perillosos.
- Protocol d'atenció en domicilis amb persones que tenen malalties infectocontagioses.
- Protocol d'atenció en domicilis que presenten plagues (insectes).
- 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 furts i males pràctiques.
- Protocol davant l'acusació de delicte o faltes.
- Protocol de gestions i petites compres.
- 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.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

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 Sabadell. Qualsevol canvi en els protocols haurà de ser comunicat i tenir el vist i plau de l'Ajuntament de Sabadell 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.

Seguiment i avaluació

El seguiment de l'avaluació de les necessitats dels usuaris, serà a càrrec de l'empresa prestatària dels servei amb comunicació a la professional referent i/o la persona responsable designada per l'Ajuntament. També podrà ser a la inversa, que la detecció de noves necessitats sigui efectuada des del professional prescriptor i li comuniqui a l'empresa prestatària del servei mitjançant un document específic consensuat.

Aquestes necessitats poden anar variant al llarg de la prestació del servei, poden suposar variacions en la intensitat del mateix, necessitat d'adaptacions al domicili, canvis en el pla de treball inicial, variació de les tasques inicials assignades.

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.

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. Donada l'organització del SAED en equips territorialitzats, aquesta filosofia organitzativa permet millorar la coordinació entre els professionals d'atenció directa i l'equip de coordinació per abordar un seguiment més exhaustiu de les situacions.

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 interdisciplinar als equips de l'ABSS. 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.

Mensualment també es realitzaran reunions entre els equips territorials, amb la participació de tots els professionals d'atenció directa del territori (treballadora familiar, auxiliar de neteja, integrador social, coordinadora de gestió i coordinadora tècnica) per potenciar l'empoderament i la participació dels professionals en els serveis, amb l'objectiu de valorar el funcionament territorial del servei, abordar els casos de més risc i compartir pautes d'actuació conjunta en aquells casos. Es treballarà per homogeneïtzar metodologies d'intervenció.

A banda de l'avaluació de PAI, es farà un seguiment amb una visita a domicili per part de la coordinació tècnica, amb una periodicitat anual en els casos de risc lleu o semestralment en els casos de risc greu o moderat.

Baixes

Baixes temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària al domicili per qualsevol raó. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció, segons la tipologia establerta. Mensualment, l'empresa adjudicatària farà seguiment d'aquestes baixes temporals per valorar la represa o baixa definitiva del servei, seguint les indicacions de l'Ajuntament de Sabadell.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

Baixes definitives del servei

La persona usuària podrà causar baixa per defunció, decisió pròpia, trasllat a un altre municipi, finalització del període de serveis previst o accés a un altre recurs.

Per decisió del/ de la professional referent del cas, podrà ser per:

- Compliment dels objectius previstos en els serveis temporals o puntuals.
- Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir-ne.
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i deures acordats.

SISTEMA INFORMÀTIC

Seguiment de casos

La empresa ha de disposar d'instruments de gestió informàtica avançats per la gestió del servei (planificació, altes i baixes, gestió dels professionals, horari d'atenció, etc.), així com les incidències i queixes. El sistema de gestió es posarà a disposició de l'Ajuntament de Sabadell.

El sistema de gestió té la finalitat de:

- Vetllar per la correcta gestió del servei: on es podrà visualitzar la planificació dels serveis, els serveis executats, els serveis no executats (amb les diferents causes de no prestació del servei).
- Millorar la coordinació entre l'equip de professionals interdisciplinars que intervenen en el cas: on es podrà visualitzar la sol·licitud enviada per ABSS, el PAI acordat amb la persona beneficiaria, així com els informes de seguiment d'incidències en la prestació, i tota la informació de rellevància per la prestació del servei.

Els professionals de l'ABSS tindran accés a tota la informació recollida al "Sistema informàtic" i ha de garantir els següents requisits.

- Ha de preveure possibilitats de connexions bidireccionals, en el cas de que en un futur sigui necessària el traspàs de la informació amb els sistemes informàtics municipals.
- Ha de recollir i mostrar l'estat de la petició des del moment de la recepció, sigui quin sigui l'estat de la mateixa.
- Ha de diferenciar clarament entre els diferents serveis que disposi la persona beneficiària.
- Ha de tenir un mòdul pel visionat de la informació a la persona beneficiaria on es recollirà:
    - Professional d'atenció directa assignat, equip de referència, franja horària de la prestació del servei, planificació del servei, on constin les tasques, professional i hora prevista, i la verificació de la realització del servei. També un apartat de comunicacions per informar d'absències temporals o preferències en la prestació del servei.

Els professionals d'atenció directe han de poder accedir de forma fàcil i àgil a l'aplicatiu informàtic per poder dur a terme les següents actuacions:

- Registrar les actuacions realitzades i les observacions per en cas de substitució, el professional conegui de primera mà la informació referent al cas.
- Recollir les coordinacions realitzades amb la coordinadora tècnica, i les visites de seguiment i avaluació efectuades amb les propostes de canvi proposades.
- Registrar en el mateix domicili les incidències en la prestació del servei que haurà d'activar una alerta a la coordinadora i membre de l'equip.

- Actualitzar de manera àgil i fàcil la informació sobre les preferències, de la persona usuària, i pautes d'actuació específica. Aquestes han de quedar en un lloc visible per les possibles suplències.

En relació a la utilització de l'aplicatiu informàtic, per millorar la coordinació i garantir el contínuum assistencial, constarà de manera visual i clara de com a mínim:

- El PAI proposat, la data de recepció de la sol·licitud i la data d'inici del servei. La planificació setmanal proposada amb les tasques realitzades, i si la professional d'atenció directa ha detectat algun indicador de risc, o algun canvi important.
    - En cas de dificultats en l'inici del servei, caldrà un espai àgil i visual on fer-les constar.
- Contindrà la valoració inicial de la situació, amb les tasques assignades, i la proposta, si es que s'ha valorat, d'accions per adaptar l'atenció en relació a les tasques. També ha de recollir si la persona prefereix substitució del professional, indicant la preferència del nou horari. Tota la informació actualitzada ha de quedar en un lloc destacat de la informació rellevant.
- El programa ha de registrar i mostrar de manera senzilla les preferències dels usuaris, i el compliment del servei (hora prevista, hora realitzada, professional d'atenció directe prevista, i professional d'atenció directe que fa el servei.

Control de presència

Pel que fa referència a la gestió del servei, l'aplicatiu informàtic ha de disposar d'un sistema de control de presencial.

L'empresa adjudicatària disposarà i posarà a disposició de l'Ajuntament de Sabadell un sistema informàtic de control horari, endavant SICH, garantint en tot moment, el registre de l'entrada i sortida del personal d'atenció directa i per tant del servei realitzat. Tanmateix haurà de poder identificar les discrepàncies entre la planificació establerta i la realment efectuada. El registre haurà de ser possible i fiable en tot tipus de domicilis.

El SICH ha de permetre la monitorització a distància de la seva assistència i acreditar-la diàriament a l'Ajuntament de Sabadell.

Aquest sistema de control presencial i d'hores ha de ser una eina disponible en el mercat i que sigui subministrat per una empresa externa especialitzada en sistemes d'informació, i per tant, no un sistema propi d'una empresa prestadora de SAD. Aquest sistema haurà d'estar facilitat per una empresa de sistemes d'informació externa independent, no vinculada a cap empresa prestadora de serveis o grup empresarial prestador de serveis que opti a la licitació del servei objecte del contracte, que permeti garantir la integritat, independència i fiabilitat en el tractament d'aquestes dades.

El SICH a implantar ha de comptar amb la categoria mitjana o alta, d'acord amb el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat a l'àmbit de l'Administració electrònica, en compliment de la disposició addicional primera de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Per tant, el SICH a implementar ha de disposar del certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat a la seva categoria mitjana o alta vigent a data d'aquesta publicació i durant tot el període d'implementació del servei de sistema integral de control horari.

El SICH que cal implantar ha de disposar d'un certificat del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació en relació amb les evidències electròniques que donen suport a les operacions de la plataforma del mateix SICH que sigui conforme als requisits de la norma UNE 71505: 2013, vigent i durant tot el període d'implementació del servei de sistema integral de control horari.

Així mateix, el sistema de gestió de seguretat de la informació que suporta els processos de disseny, desenvolupament, manteniment i suport del SICH a implantar pel licitador, ha de ser conforme amb els requisits de la norma ISO/IEC 27001:2013 vigent a data de aquesta publicació i durant tot el període d'implementació del servei de sistema integral de control horari, per garantir el blindatge, confidencialitat i la integritat de les dades, així com dels sistemes que les processen.

Tot el personal ha de complir puntualment l'horari establert d'acord amb la seva planificació en el domicili de les persones usuàries assignades, efectuant la trucada (comunicació telefònica) pertinent de la seva assistència (hora d'entrada i de sortida del domicili).

El SICH ha de disposar de la possibilitat d´exportació immediata de totes les dades i registres a fulls de càlcul, a més a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total de serveis atesos, hores de dedicació prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar (ja sigui per a cadascun o per grups de diversos usuaris/àries, TF, dies de la setmana, mesos, horaris diürns i nocturns, lots o zones d'actuació, etc.). En definitiva, una Interface de consulta que faciliti la confecció dels resums de serveis atesos i d´hores de dedicació reals efectuats dels SAD contractats que sol·licitin els responsables de l'Ajuntament segons les seves necessitats de seguiment i control del nivell d'execució del servei.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

L'Ajuntament de Sabadell es reserva el dret de retribuir les hores realment prestades i justificades a cada persona usuària (mitjançant el SICH a implantar) d'acord amb el preu hora mig resultant de l'oferta adjudicada, sempre que es compleixi el temps mínim efectiu en el domicili. Per tant, l'entitat o empresa adjudicatària, a més de no poder facturar i cobrar aquells serveis no justificats (hores no prestades), és responsable davant l'Ajuntament de Sabadell per l'incompliment significatiu i injustificat dels serveis.

Per aquells casos extraordinaris de serveis prestats a persones usuàries que no disposin de telèfon fix al domicili, i per a aquells serveis de recollida o acompanyament (que no es pugui disposar de les dues trucades per servei: entrada i sortida), es seguiran els mecanismes establerts de control que justifiquin la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un mes des de l'inici del contracte per a instal·lar i garantir l'adequat funcionament del sistema de control presencial escollit per l'Ajuntament de Sabadell.

El cost d'utilització del SICH escollit per l'Ajuntament de Sabadell està inclòs dins del pressupost de licitació i haurà de ser assumit íntegrament per l'empresa adjudicatària, dins la proposició econòmica que presenti. En cap cas, el cost de la utilització del SICH serà superior a 0,10€/hora de fitxatge de servei, sense IVA.

Paral·lelament al sistema d'informació, del qual també es posarà un mòdul a disposició dels usuaris, cal garantir l'atenció telefònica gratuïta als usuaris de dilluns a diumenge de 8 del matí a 20 hores del vespre, amb un dispositiu de caràcter permanent durant tot l'horari de la prestació dels serveis (de 7 a 22h) que permeti el contacte entre la persona usuària i l'empresa per tal de garantir un flux adequat de la informació o de qualsevol incidència que pugui afectar el servei.

CONDICIONS DEL SERVEI

Per determinar el volum d'hores previst anualment, s'ha fet servir una ponderació i progressió de l'evolució del servei actual dels darrers dos anys del contracte, i tenint present els actuals canvis normatives produïts vinculats al desenvolupament de Llei d'Autonomia personal i Atenció a la Dependència (LAPAD).

L'estimació d'hores anuals és la següent:

- *Cures a Domicili + (C@D+), en horari REGULAR: 228.151,84 hores previstes.*
- *Cures a Domicili + (C@D+), en horari FESTIU: 11.926,07 hores previstes.*
- *Sad més a prop: 70.000 hores previstes.*
- *Neteja a Domicili + (N@D+): 38.987,92 hores previstes.*
- *Integrador social: 1.500 hores previstes.*

Les hores realment realitzades son les que es pagaran a l'empresa adjudicatària. En cas d'anul·lació del servei per causes imputables a l'usuari, quan aquesta no hagi estat comunicada amb 24 hores d'antelació, el servei es considerarà realitzat a tots els efectes.

El serveis vinculats al SAD MÉS A PROP, la modalitat de pagament, és per professional contractat (Acordat prèviament per l'Ajuntament de Sabadell), per poder assegurar la flexibilitat i adaptabilitat a les hores de prestació del servei.

L'assignació mínima per dia d'atenció, és d'una hora (60 minuts). Vinculat al pla de treball de l'ABBS es poden fer fraccions de temps, que mai poden ser inferiors a 30 minuts**.** La empresa proveïdora podrà proposar fraccions no inferiors a 30 minuts sobre la planificació demanada, però sempre han de ser aprovades per la unitat de gestió de l'Ajuntament.

En els serveis vinculats al SAD MÉS A PROP, no es tindrà en compte aquesta limitació temporal, doncs el servei es basa en la flexibilitat en la prestació.

Horaris del servei

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

SERVEI REGULAR:

- Cures a Domicili + (C@D+): es prestarà de dilluns a divendres de 7 h a 21h, i dissabtes de 8h a 15h.
- Neteja a Domicili + (N@D+): es prestarà de dilluns a divendres entre les 8 h i les 15h.

SERVEI FESTIU:

- Cures a Domicili + (C@D+) es podrà prestar, de manera excepcional i sota demanda del professional de l'ABSS i vinculat al pla de treball, en horari extra a partir de les 21h.

Les hores festives són les que es realitzen els dissabtes a partir de les 15h, els diumenges i dies festius intersetmanals. Quan per l'organització interna de la empresa proveïdora, aquesta assigni un horari en festiu no demanat per l'Ajuntament, aquestes hores es consideraran fetes

en horari regular i es facturaran a preu regular. En cas que la empresa proveïdora, valori un servei necessari en horari festiu no demanat per l'Ajuntament, haurà de sol·licitar aprovació a la unitat de gestió de l'Ajuntament per tal d'aprovar aquesta petició. En cap moment, el proveïdor pot planificar un horari festiu no aprovat per l'Ajuntament de Sabadell.

El volum estimat de prestació en aquest horari festiu es situa al voltant del 4% de les hores totals de servei.

FRANGES HORÀRIES

La prestació del SAED, està vinculada a la realització d'unes activitats, que han de ser prestades en franges horàries per garantir el correcte compliment del pla de treball proposat per l'ABSS. En cas que es consideri estrictament necessari per les característiques del servei, o de la persona atesa (vinculació del servei a l'assistència a un altre recurs, tasques assistencials o socioeducatives que depenguin de la permanència a la llar d'algun membre de la família o bé preventives en casos de suport a la persona cuidadora), la prestació del servei de SAED ha de realitzar-se segons l'horari proposat per l'ABSS.

Les tasques s'assignaran preferiblement en les següents franges horàries:

Activitats relacionades amb l'atenció directa a la persona: com la higiene corporal i ajuda psicomotriu: entre les 7 i les 11h, o de 19 a 21h.

Activitats relacionades amb l'alimentació, compra i preparació de dinars: de 12 a 15h, o sopars de 19 a 21h.

Resta d'activitats vinculades a tasques assistencials: administració econòmica, activitats relacionades amb l'entorn... , així com tasques preventives, socioeducatives i comunitàries (llevat que aquestes estiguin vinculades directament a la prestació d'un horari concret de servei) de 11 a 19h.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració de servei per cobrir la demanda.

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

amb un marge horari d'1 hora per endavant i 1 hora per darrere quan no estigui condicionat a l'accés o sortida d'un recurs alternatiu.

Formació dels professionals

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 Sabadell 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 en la seva oferta un 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 Sabadell sobre les línies estratègiques a abordar. El pla de formació ha de contenir una formació detallada de 20h anuals per professional.

El suport tècnic del personal d'atenció directa es concreta directament en les reunions de seguiment realitzades amb les coordinadores tècniques, que necessàriament s'han de realitzar pel correcte seguiment dels casos amb una periodicitat mensual. També establirà els espais de coordinació necessaris, addicionals als mínims establerts en aquests Plecs, per tal de dur a terme el seguiment dels casos atesos i vetllar per l'estat físic i emocional del personal d'atenció directa que l'executa. Caldrà reportar a Ajuntament el corresponent full l'assistència per verificat que s'estan portant a terme.

Vaga

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

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

L’adjudicatari haurà d’avisar als usuaris de les possibles incidències derivades de la vaga així com mantenir informat permanentment a l’Ajuntament de Sabadell, 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.

QUALITAT DEL SERVEI

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.

El Pla de Qualitat ha d'incorporar tots els indicadors i especificacions que s'inclouen en aquest plec en relació a la gestió de qualitat.

Caldrà que compleixi els estàndards de qualitat exigits en aquest plec i en la data que es requereixi, informarà del percentatge de compliment de cadascun.

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

El Pla de Qualitat ha de ser un instrument viu que permeti millorar contínuament la qualitat del servei, per tant, anualment s'actualitzarà el seu contingut per adaptar-se a l'evolució del servei i la demanda amb els canvis i millores de la qualitat es puguin haver produït o que es plantegin per un futur i/o a demanda de l'Ajuntament.

Informació Requerida

Tota la informació sol·licitada haurà de ser certificada i lliurada en suport informàtic. L'empresa adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament de Sabadell per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

Per tal de portar un seguiment i control del servei serà prescriptiu facilitar a l'Ajuntament les dades que es sol·liciten de manera periòdica amb un informe mensual sobre la gestió de l'activitat, segons el model facilitat per l'Ajuntament de Sabadell que es facilitarà a l'inici de la prestació. Aquest model pot presentar variacions al llarg del temps.

L'Ajuntament adoptarà les mesures que consideri per tal de verificar i/o contrastar la informació facilitada per l'adjudicatària. L'ens local realitzarà les trucades i entrevistes de seguiment que es considerin oportunes així com les visites domiciliàries que consideri necessàries per tal de conèixer la realitat del funcionament del servei. Aquesta tasca de supervisió podrà portar-la a terme directament o mitjançant auditories externes especialitzades en la matèria.

A demanda de l'Ajuntament de Sabadell i amb temps suficient per la a seva elaboració, l'empresa adjudicatària, enviarà les dades acumulades i un informe descriptiu de l'activitat per al control de la gestió del servei.

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, actuacions, mitjans humans, materials i econòmics destinats), informació percentual i una valoració qualitativa de queixes rebudes.

La seva presentació serà en format electrònic.

Auditoria

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

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

Aquest auditoria serà independent del servei i serà encarregada per l'Ajuntament a una empresa externa especialitzada. El cost de l'auditoria anirà a compte de l'empresa.

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:

ESTÀNDAR DE QUALITAT	NÚMERO	TEMPORALITAT

INICI DEL SERVEI	CASOS URGENTS	MÀXIM 24 HORES
	CASOS PRIORITARIS	MÀXIM 48 HORES
	CASOS ORDINARIS	MÀXIM 7 DIES
PRESENTACIÓ DEL SERVEI	EN TOTS ELS CASOS	DURADA INFERIOR A 7 DIES
ACORD DE SERVEI	EN TOTS ELS CASOS	DURADA INFERIOR A 7 DIES
CANVIS DE PROFESSIONALS	EN TOTS ELS CASOS	NO SUPERIOR A 4 AL MES
VALORACIÓ DE LES SITUACIONS DE RISC	EN TOTS ELS CASOS	DURADA INFERIOR A 7 DIES
ADAPTACIÓ DEL SERVEI	EN TOTS ELS CASOS	NO SUPERIOR AL MES DE L'INICI DEL SERVEI
AVALUACIÓ DEL PAI	RISC ALT	MENSUALMENT
	RISC MODERAT	BIMENSUALMENT
	RISC LLEU	TRIMESTRALMENT
COORDINACIONS TÈCNIQUES ABSS	RISC ALT	MENSUALMENT
	RISC MODERAT	BIMENSUALMENT
	RISC LLEU	TRIMESTRALMENT
VISITA A DOMICILI DE SEGUIMENT	RISC ALT O MODERAT	SEMESTRAL
	RISC LLEU	ANUALMENT
COMUNICACIÓ INCIDÈNCIES	GREUS	IMMEDIATA
	NO GREUS	EN 24 HORES
RETARD EN L'INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	EN UN 2% DELS CASOS	SUPERIOR A 15 MINUTS PER CAUSES NO JUSTIFICADES DE FORÇA MAJOR
TEMPS EFECTIU DE SERVEI	EN UN 2% DELS CASOS	INFERIOR A 15 MINUTS
	EXCEPCTE SAD MÉS A PROP	
RESPOSTA DE QUEIXES I SUGGERIMENTS	EN TOTS ELS CASOS	MÀXIM 7 DIES
RESPOSTA DE TRUCADES	EN TOTS ELS CASOS	EN MÀXIM 24 HORES (DIES HÀBILS)

Enquesta de satisfacció percebuda

De manera anual, l'empresa adjudicatària realitzarà una enquesta de satisfacció percebuda a persones beneficiaries del servei, així com al seu entorn més proper.

L'enquesta serà consensuada amb l'Ajuntament de Sabadell, on es valoraran com a mínim els següents indicadors:

- Qualitat de l'atenció.
- Puntualitat i rotació.
- Competència i formació del professional.
- Comunicació i informació.

- Impacte en la qualitat de vida.
- Satisfacció global.

La mostra per tenir un nivell de confiança del 90% es realitzarà aproximadament a 250 persones beneficiàries del servei o el seu entorn.

La relació amb les persones usuàries

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades l'ABSS de l'Ajuntament de Sabadell, que a tots els efectes seran considerades les persones beneficiaries del servei.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a, amb la seva família i l'entorn cuidador com a base de la prestació del servei.

Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'adjudicatari es compromet a acceptar les directrius que dicti l'Ajuntament de Sabadell per a la identificació i control del personal adscrit a la prestació dels serveis.

Hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei amb els requisits inexcusables de confidencialitat, honestedat, dignitat i respecte de conformitat amb les regles de bona fe i diligència i evitant qualsevol 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 Sabadell de qualsevol situació d'aquesta índole que es pugui produir. Els professionals d'atenció directa al domicili en cap cas podran procedir al cobrament, ni amb autorització expressa, de les possessions de qualsevol naturalesa de l'usuari/a. Tampoc podran realitzar serveis a nivell privat amb els beneficiaris del servei.

L'adjudicatari haurà d'informar a les persones usuàries de les característiques del servei, que correspon a l'acord de prestació del servei, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència als serveis socials municipals i a l'empresa adjudicatària.

En cap cas es prestarà el servei si l'usuari que el té assignat no està present al domicili durant l'horari de prestació del servei. Queda prohibit que cap professional de l'ens o empresa adjudicatària entri al domicili de la persona usuària, si aquesta o un altre familiar no hi és. La persona usuària del servei serà l'encarregada de facilitar l'accés a l'habitatge. En cas de no estar capacitada per obrir, aquesta mateixa persona delegarà en una familiar o persona de confiança l'encàrrec d'accés a l'habitatge.

En cas, que la persona no disposés de cap suport per obrir, serà l'adjudicatària previ autorització de l'Ajuntament i d'acord amb la persona usuària, la responsable de les claus. Caldrà fer autorització per escrit, i la responsabilitat serà compartida entre el contractista i la pròpia persona usuària. Serà preceptiu que l'adjudicatària comuniqui per escrit a la referent del SAD municipal els domicilis dels que disposa d'un joc de claus, aportant còpia del document de formalització de la custòdia de claus, en el termini màxim de 5 dies des de la seva formalització.

Sistema de queixes i suggeriments

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

L'empresa o entitat ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment per qualsevol mitjà de comunicació. En un termini màxim de 7 dies hàbils, haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

S'informarà mensualment a l'Ajuntament de Sabadell del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució, que no haurà de ser mai superior a 10 dies hàbils. Aquelles queixes, reclamacions i/o suggeriments que puguin ser considerades greus o reiterats es comunicaran de manera immediata.

Espais de millora

Es generarà un espai compartit entre l'ABSS i l'empresa adjudicatària per oferir un espai de reflexió i generació de noves idees. Anualment amb una jornada de cocreació conjunta entre els professionals per abordar la millora del servei, i fer propostes innovadores que vetllin pel manteniment de la qualitat del servei. Es buscarà la creació d'experiències d'èxit per compartir dins del municipi, com altre vivències innovadores dins dels SAED.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

REQUERIMENTS TÈCNICS

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 Servei d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Sabadell 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 segons demanda prescrita pel pla de treball establerts i les característiques del SAED.

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.

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.

En el cas dels Serveis Cures @ Domicili + haurà de presentar també la corresponent acreditació professional i el certificat de delictes de naturalesa sexual.

L'entitat o empresa adjudicatària prioritzarà la contractació paritària en totes les categories i en tots els àmbits professionals, assegurant que sota demanda es disposa de figura masculina per a la realització de l'atenció directa.

Coordinador/a Tècnic/a

La figura professional del Coordinador/a Tècnic/a 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.

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.

Realitzarà les funcions regulades al Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya i altres, detallades a continuació:

- 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 els professionals d'ABSS, segons la problemàtica del servei també participaran els professionals d' atenció a domicili. Realitzar coordinacions amb l'ABSS per l'avaluació i seguiment dels casos.
- Relacionar-se amb la família de l'usuari i el seu entorn social, per explorar la situació i fer la valoració de la situació.
- 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.
- Emplenar i revisar l'acord de servei i el PAI 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 valoració inicial dels nous casos.
- Realitzar la proposta de professional més adient a la prestació del servei, i 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.
- Mantenir de manera actualitzada a l'aplicatiu informàtic tota la informació referida al PAI, necessitats socials de la persona beneficiaria.
- Gestionar les incidències dels usuaris del servei i realitzar informes socials dels casos i altres documents relacionats.
- Fomentar la relació i el vincle amb la comunitat dels professionals d'atenció directa.

Donada la territorialitat proposada, es valora que la ratio de coordinador/a tècnic, pugui ser d'aproximadament 100 usuaris, vinculats a un sector territorial.

En els territoris on està implantat el SAD MÉS A PROP, la figura del coordinador tècnic ha de vetllar pel bon funcionament del projecte, i s'hi afegeixen les funciones que es descriuen a continuació:

- Afavorir la coordinació i complementarietat entre els diferents serveis i professionals per evitar duplicitats i generar sinèrgies.

- Fomentar un envelliment saludable, respectuós i actiu.
- Participar en els projectes de generació de vincles per abordar i prevenir la soledat no volguda.
- Promoure el (re)coneixement de les professionals a nivell comunitari.

Coordinador/a de gestió

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.

Els professionals adscrits a aquesta categoria han de tenir la titulació de Batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/ica especialista en Atenció sociosanitària, Treballador/ora familiar, Auxiliar d'ajuda a domicili).

Realitzarà les funcions regulades al Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya, però principalment:

- Organitzar la planificació dels servei.
- Realitzar les trucades a persones beneficiaries per programar els inicis dels servei.
- Ajustar les planificacions dels serveis provocats per absències del personal.
- Realitzar la planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals.
- Mantenir actualitzada a l'aplicatiu informàtic tota la informació sobre la planificació i execució del servei, amb 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 el control d'hores, tant dels treballadors/ores familiars, dels i les auxiliars de geriatria en domicili i dels i les auxiliars de neteja.

Donada la territorialitat proposada, es valora que la ratio de coordinador de gestió, d' aproximadament 30 professionals d'atenció directa, vinculat a un/dos territoris

En els territoris on està implantat el SAD MÉS A PROP oferirà suport a les Treballadores Familiars i Auxiliars de la Llar per treballar l'autogestió i l'organització dels serveis. Només existirà una figura de coordinació de gestió pels equips de SAD MÉS APROP. Excepcionalment en aquests territoris del SAD MÉS A PROP, la figura de la coordinadora de

gestió, tindrà el perfil professional de una treballadora familiar. En aquests cas, a banda de poder assumir les funcions de coordinadora de gestió (amb la retribució corresponent) pot realitzar la prestació de serveis i cobertures per manca de personal.

Professionals d'atenció directe a la persona (Treballadores familiars)

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.

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.

Realitzarà les funcions regulades al Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

El SAED es farà de manera territorial, per tant, les professionals d'atenció directe tindran un territori d'actuació prefixat on majoritàriament prestaran els seus serveis d'atenció directa.

En els territoris on està implementat el SAD MÉS A PROP, les professionals d'atenció directa, conjuntament amb coordinació de gestió del SAD MÉS A PROP autogestionaran la seva planificació, flexibilitzant l'atenció dels usuaris segon les necessitats detectades.

Professional d'atenció directa (Auxiliars de la llar)

És el la/professional encarregat/ada de realitzar la neteja en el domicili de l'usuari, ja siguin neteges habituals o puntuals. Requereix la titulació que estableix el propi conveni d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya i realitzarà les funcions regulades al Conveni col·lectiu d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya.

Professionals de suport: Integrador/a social

L'integrador social és la figura professional que desenvolupa accions per tal de detectar necessitats i prevenir o millorar situacions de persones en ris 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.

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 .

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

Les seves funcions es descriuen a continuació:

- Executar el pla de treball d'intervenció domiciliària que els tècnics referents d'Acció Social 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.
- 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.

Recursos materials necessaris.

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 a 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 de Sabadell 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 i cada Equip SAD MÉS A PROP disposaran d'un ordinador portàtil.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de les persones beneficiaries 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 etiqueta identificativa. 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.

En els territoris, on es detecti major conflictivitat i inseguretat, l'empresa adjudicatària dotarà d'armilles reflectants al personal d'atenció directa que ho sol·liciti amb la identificació de l'Ajuntament de Sabadell i de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària ha de disposar en el moment d'iniciar la prestació del servei d'un local o instal·lacions a Sabadell 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.

L'empresa adjudicatària ha de facilitar al seu personal d'atenció directa, els mitjans per la mobilitat dins del territori per la realització dels serveis. Els costos dels desplaçaments del treballador/a com a conseqüència dels acompanyaments a la persona usuària aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. El cost d'acompanyament en taxi a la persona usuària, serà a càrrec de la mateixa persona usuària.

SEGUIMENT I AVALUACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Sabadell és el responsable de la planificació global del servei, i farà el seguiment i l'avaluació de la prestació del servei, seguint l'establert en aquest plec tècnic.

Per fer el seguiment i vetllar pel compliment dels objectius proposats, realitzarà REUNIONS GENERALS amb la figura de cap de servei o figura similar que l'empresa adjudicatària delegui, sobre del seguiment, del funcionament i respondrà davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte. Es garantirà el bon funcionament del servei, i el seguiment de l'estat d'execució, i s'abordarà l'organització de l'espai de millora. La coordinació es realitzarà sempre que per les circumstàncies sigui necessària, però mínim dues vegades a l'any.

A banda d'aquesta coordinació, per assegurar el seguiment i avaluació de la prestació del servei, s'estableixen altres nivells de coordinació:

- **Coordinació de la gestió del servei:** Es vetllarà pel seguiment del estàndards de qualitat, i seguiment de la gestió del servei (altes, baixes, incidències..). Es realitzarà fent servir com a font d'informació el quadre de comandament que mensualment l'empresa adjudicatària lliurarà l'Ajuntament de Sabadell, segons el model que l'Ajuntament determini.
- **Coordinació interdisciplinar:** Per vetllar pel correcte compliment dels PAI, es faran reunions interdisciplinars entre els professionals de l'ABSS i la coordinador/a tècnic/a a nivell territorial, per valorar el seguiment del cas, segons el risc determinat:
    - En situació de risc greu o moderat: coordinacions mensuals.
    - En situacions de risc lleu: coordinacions bimensuals.

  Els equips professionals de l'atenció directa si es valora adient, hauran de participar en les coordinacions tècniques de seguiment en aquelles situacions que ho requereixi per la seva complexitat o per l'existència de canvis significatius en la situació i seguiment del cas o si ho sol·licita la persona referent del cas.
- **Coordinació territorial:** Cada unitat territorial, realitzarà coordinacions de manera quadrimestral per abordar de manera comunitària les intervencions portades a terme pel SAED. Es valorarà la participació de diferents agents comunitaris del territori d'intervenció. El principal objectius es poder compartir i consensuar les estratègies d'intervenció del territori, detectar necessitats col·lectives i abordar propostes

compartides d'intervenció. Es portaran a terme entre el referent de l'ABSS, la coordinadora tècnica, els professionals del PAD de l'Ajuntament de Sabadell, i/o el professionals que l'Ajuntament de Sabadell delegui.

CODI DE VERIFICACIÓ	6L6K 4N05 1L0Z 4U0Q 0XFQ				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2025/4210	DOCUMENT NÚM.	ACS19I1E3W	DATA	15-09-2025
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	Licitació Servei d'Atenció en l'entorn domiciliari de l'Ajuntament de Sabadell 2026				

FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

Són funcions de l'Ajuntament de Sabadell:

- Ser els referents de les persones beneficiàries i realitzar la identificació de les necessitats el diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional, elaboració del pla de treball individual i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei. Determinar, els objectius de l'atenció, la intensitat, i franja horària òptima per la prestació del servei.
- Establir el copagament del servei, quan procedeixi, d'acord amb les dades socioeconòmiques que presenti el cas així com informar a la família del mateix abans de tramitar la sol·licitud del servei.
- Tramitar i gestionar la petició del servei a l'empresa adjudicatària, on s'inclourà les tasques, horaris, intensitat i la informació d'interès.
- Garantir el seguiment dels casos, i comunicar a l'empresa els canvis en el pla de treball, realitzar la valoració conjunta amb l'empresa.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'entitat o empresa adjudicatària.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat o empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació de serveis d'atenció domiciliària.

INNOVACIÓ DEL SERVEI: SAD MÉS A PROP

Descripció i Objectius

El SAD MÉS A PROP, és un model innovador de la prestació del servei d'atenció domiciliària, implementat a Sabadell. Està basat en un model d'atenció de proximitat i d'atenció centrada en la persona. El SAD MÉS A PROP, es tracta de la implantació en el territori, d'un grup estable de professionals que treballi un equip i de manera més compartida amb els usuaris i es millori la proximitat i el coneixement mutu, facilitant els canvis de professionals entre els usuaris, el coneixement dels usuaris respecte els professionals, etc.

El projecte fomenta la flexibilitat horària i l'adaptació a les necessitats de les persones beneficiàries, potenciant la vinculació comunitària i l'autonomia dels usuaris, amb una atenció més propera i integrada amb la xarxa d'atenció social, sanitària i territorial.

Els seus objectius són:

- Millorar la qualitat del servei: l'equip estable del territori té major capacitat per conèixer la realitat de les persones usuàries, i per tant s'adapta millor a les necessitats personals de cada situació. El treball en equip, fomenta que es puguin intercanviar visions i intervencions compartides, oferint més qualitat al servei prestat.
- Potenciar la qualitat en la ocupació: el treball en equip es la peça clau, i millora el sentiment de pertinença, posant en valor la professionalització del sector i la motivació. La flexibilitat del model permet organitzar el servei de manera més ajustada a jornades laborals complertes.
- Afavorir la relació amb la comunitat.

SAD més a prop a SABADELL. Actualitat

El SAD MÉS A PROP, s'inicia a Sabadell com una prova pilot al juliol de 2021, al barri de Sant Oleguer. Una de les característiques d'aquest barri, és que disposa d'un equipament d'habitatge amb recursos per la gent gran. El 22% dels usuaris viuen al complex de gent gran. El projecte pilot, s'inicia amb la participació voluntària de 5 treballadores familiars i 1 auxiliar de la llar.

Al mes d'octubre de 2023, s'afegeix al pilot un altre territori, a un total de 81 usuaris i usuàries de la zona de La Serra i amb un equip de 10 treballadores familiars i un auxiliar de la llar.

Actualment, EL SAD MÉS A PROP, es presta a dos territoris singulars de la ciutat de Sabadell, com Sant Oleguer i La Serra.

Característiques singulars

El SAD MÉS A PROP es distingeix per tenir unes característiques organitzatives pròpies:

- Treball en equip: S'estableix un equip estable de professionals, amb una dinàmica de treball compartida. Malgrat que el titular del servei actiu és d'un professional, la realització del servei recau en l'equip de forma que diversos membres tinguin coneixement dels usuaris assignats al territori, millorant la continuïtat en cas de suplències, compensant i amortint les diferents carregues de treball que de forma ocasionals poden variar en els usuaris per canvis en la seva situació. Es produeixen reunions d'equip, mínim, cada setmana, i amb possibilitat de trobar-se en espais formals de relació diàriament per la planificació, l'actualització dels serveis, compartir les valoracions, fer propostes de millora en l'atenció...
- Model d'atenció centrada en la persona: flexibilitat i adaptabilitat. Els plans d'atenció estan adaptats a les necessitats, i situacions particulars de cada persona, i s'ajusta en horari i forma, segons les modificacions i variacions diàries que es puguin produir. La prestació del servei s'adapten en durada i ubicació al llarg de la jornada de forma més eficient respecte a les necessitats del usuaris.
- Autogestió: Per vetllar per l'autogestió de l'equip, ha d'existir una figura de coordinació de gestió, amb el perfil professional d'una treballadora familiar. En aquests cas, a banda de poder assumir les funcions de coordinadora de gestió (amb la retribució corresponent) podrà realitzar la prestació de serveis i cobertures per manca de personal. Acompanyarà a l'equip amb la planificació efectiva dels serveis, i la prestació complementària d'accions puntuals necessàries.
- Jornades laborals estables: aprofitament de les borses d'hores en cobertures de servei, ampliacions de servei, coordinacions d'equip, vinculació de l'equip amb la comunitat i autoorganització dels serveis.
- Vinculació comunitària: l'equip de treball (treballadores familiars i coordinadora tècnica) ha de ser un agent actiu de la comunitat on es presta el servei, i ha de ser un referent al territori per a altres professionals (farmàcies i comerços).

Desplegament a la resta de la ciutat

El SAD MÉS A PROP es presta a persones d'edats diverses, amb diferents graus de dependència, o situacions de risc. Es poden determinar criteris d'exclusió de participació del SAD MÉS A PROP. Actualment existeixen criteris d'exclusió per característiques del servei, com son els serveis en horari festiu.

L'empresa adjudicatària haurà de desplegar el SAD MÉS A PROP, amb un desplegament d'un altre territori al 2026. Arribant a la implementació del SAD MÉS A PROP a tres territoris.

Aquest desplegament ha de tenir present l'assoliment dels objectius previstos, i aspectes claus d'implementació:

- Acompanyament en l'enfortiment de l'equip de treball.
- Potenciar el suport al cuidadors no professionals.
- Avançar cap a la integració social i sanitària, amb el SAD MÉS A PROP com agent rellevant.

Ruiz Bercianos, Esther
Cap de Secció d'Atenció a la Dependència i Discapacitat
16/09/2025 09:04