

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ INTEGRAL DELS APARTAMENTS TUTELATS PER A GENT GRAN PAU CASALS I EL SERVEI D'ÀPATS EN COMPANYIA.

CLÀUSULA 1 INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

CLÀUSULA 2 OBJECTE DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 3 OBJECTIUS DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 4 DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE I ABAST

CLÀUSULA 5 APARTAMENTS TUTELATS

5.1 DESCRIPCIÓ

5.2 DESTINATARIS

5.3 HORARI

5.4 ACCÉS I CONDICIONS DE PERMANÈNCIA

5.5 ACTUACIONS DEL SERVEI D'APARTAMENTS TUTELATS.

5.5.1 Suport bàsic i a l'autonomia personal

5.5.2 Acompanyament i suport social

5.5.2.1 Provisió de serveis complementaris per a les necessitats bàsiques de les persones usuàries

5.5.3 Dinamització i suport a les relacions comunitàries 1

5.5.3.1 Programa anual d'activitats

5.5.3.2 Programa de relacions de l'equipament amb l'entorn

5.5.3.3 Programa de voluntariat de equipament

5.6 SERVEIS COMPLEMENTARIS

5.6.1 Servei de bugaderia

5.6.2 Servei de perruqueria

5.6.3 Servei de podologia

5.6.4 Servei de petit manteniment

CLÀUSULA 6 ÀPATS EN COMPANYIA

6.1 DEFINICIÓ

6.2 DESTINATARIS I FORMA D'ACCÉS

6.3 HORARI

6.4 GESTIÓ INTEGRAL DEL SERVEI D'ALIMENTACIÓ

6.4.1 Programació i confecció de menús.

- 6.4.2 Estructura dels menús
- 6.4.3 Quantitats mínimes per ració
- 6.4.4 Varietat en els aliments i productes provinents d'agricultura ecològica.
- 6.4.5 Freqüència setmanal dels productes alimentaris
- 6.4.6 Tipus de dietes
- 6.4.7 Qualitat dels productes
- 6.4.8. Garantia de la qualitat higiènica-sanitària
- 6.4.9. Transport de la cuina central
- 6.4.10. Vaixella, coberteria i parament de taules
- 6.4.11. Neteja de les instal·lacions, gestió i prevenció de residus
- 6.4.12. Maquinària eficient
- 6.4.13. Altres criteris per a la gestió del menjador

6.5 GESTIÓ ECONÒMICA DEL SERVEI

6.6 PROGRAMA D'ATENCIÓ I DINAMITZACIÓ DE LES PERSONES ATESES

CLÀUSULA 7 PRINCIPIS I MODEL D'ATENCIÓ

7.1 PRINCIPIS

7.2 EL MODEL D'ATENCIÓ CENTRADA EN LA PERSONA (ACP):

7.3 INSTRUMENTS PER AL FUNCIONAMENT DE L'EQUIPAMENT

7.3.1 Expedient individual

7.3.1.1 Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI)

7.3.1.2 Contracte assistencial

7.3.1.3 Registres

7.4 PROTOCOLS

7.5 RÈGIM INTERN DE FUNCIONAMENT

CLÀUSULA 8 PROCÉS D'ALTA I BAIXA DE L'EQUIPAMENT

CLÀUSULA 9 RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ

9.1 PROFESSIONALS VINCULATS AL SERVEI

9.1.1 Direcció tècnica

9.1.2 Servei d'auxiliar de geriatria

9.1.3 Servei de suport i acompanyament social

9.1.4 Servei de consergeria i recepció

9.1.5 Servei de neteja

9.1.6 Servei d'àpats en companyia

9.1.7 Síntesi de dedicació horària

9.2 CONSIDERACIONS SOBRE ALTRES PROFESSIONALS I SERVEIS COMPLEMENTARIS

9.2.1 Coordinació d'empresa

9.2.2 Podologia i perruqueria

9.2.3 Petit manteniment

9.2.4 Supervisor tècnic extern

9.3 ALTRES ASPECTES ORGANITZATIUS

9.3.1 Pla de formació dels professionals del equipament

9.3.2 Sistemes de control i millora de la qualitat

9.3.3 Sistema de recollida de queixes i suggeriments

9.3.4 Aportacions de les persones usuàries

CLÀUSULA 10 GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

10.1 GESTIÓ I MANTENIMENT DE L'EDIFICI I DE LES INSTAL·LACIONS.

10.1.1 Manteniment ordinari

10.1.2 Manteniment extraordinari

10.1.3 Equipament i material inventariable

10.1.4 Control de la legionel·losi i prevenció i tractament d'altres plagues

10.1.5 Incidències sobre el manteniment i l'estat de l'equipament

10.1.6 Pintura del centre

10.1.7 Pressupost per al manteniment i reparació i reposició

10.1.8 Neteja

10.1.9 Riscos i responsabilitats

10.1.10 Competències de l'Ajuntament en matèria de manteniment

10.1.11 Consideracions específiques dels apartaments tutelats Pau Casals

10.1.12 Certificació de l'estat de l'equipament i l'inventari

10.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.

CLÀUSULA 11 CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ

11.1 DESCRIPCIÓ DE LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DEL CONTRACTE

CLÀUSULA 12 DIFUSIÓ DEL SERVEI I DRET D'IMATGE

CLÀUSULA 13 DESCRIPCIÓ DEL NIVELL DE SERVEI REQUERIT

CLÀUSULA 14 AVALUACIÓ I SEGUIMENT

14.1 DESCRIPCIÓ DELS MECANISMES DE CONTROL

14.2 INSPECCIÓ I COMPROVACIÓ DE LES CONDICIONS D'EXECUCIÓ

CLÀUSULA 15 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA SORTINT**CLÀUSULA 16 PROTECCIÓ DE DADES.**

ANNEX 1 TAULA DE GESTIÓ DEL MANTENIMENT.

ANNEX 2 TAULA RESUM DELS CONCEPTES I LA DOTACIÓ DE RESERVES PRESSUPOSTARIES

ANNEX 3. CALENDARI DE FRUITES I VERDURES DE TEMPORADA

Clàusula 1 Introducció i contextualització

El canvi demogràfic que afecta a les societats actuals i que s'ha anat gestant al llarg del darrer segle es posa de manifest a la ciutat de Barcelona i té especialment impacte en les condicions de vida de les persones grans. Des d'aquesta perspectiva, l'Ajuntament de Barcelona s'ha plantejat el repte de donar resposta als fenòmens amb una visió de futur. En l'àmbit de l'atenció social, aquestes respostes requereixen una revisió dels serveis que s'ofereixen, però, també, dels models de funcionament d'aquests serveis.

Entre els impactes que el canvi demogràfic té sobre les persones grans, destaquem aquelles que poden generar situacions de vulnerabilitat:

- Les necessitats de cura de les persones més grans i d'aquelles que presenten algun tipus de discapacitat o dependència; aquestes necessitats són la conseqüència natural de l'allargament de l'esperança de vida.
- La dificultats en relació a l'habitatge: en l'accés, l'adaptació o la seguretat, entre altres aspectes rellevants.
- La precarietat econòmica: gairebé el 80 % dels ingressos de les persones grans provenen de transferències socials, principalment del sistema de pensions, i el 18 % de les persones grans de la ciutat estan per sota del llindar de la pobresa,
- La fràgil estructura de suport convivencial i familiar que afecta a un gran nombre de persones grans, etc...

L'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS) de l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa serveis socials d'atenció especialitzada per a la gent gran; en la seva cartera de serveis s'hi troben dos equipaments d'apartaments tutelats per a persones grans que formen part de la xarxa d'equipaments col·laboradors de la Generalitat de Catalunya; són els equipaments Pau Casals (al Districte de Nou Barris) i Josep Miracle (al districte Sants – Montjuïc).

És un servei definit en la cartera de serveis socials, regulada pel Decret 142/2010 de l'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011, com un establiment configurat per un conjunt d'habitatges amb estances d'ús comú i ofereixen acolliment alternatiu per a persones grans que mantenen la seva autonomia, però que les circumstàncies sociofamiliars que tenen no els permeten romandre a la pròpia llar.

Els apartaments tutelats Pau Casals, del districte de Nou Barris, són un equipament adreçat a acollir temporalment i donar atenció a persones grans autònomes que requereixen de certs suports funcionals o socials per viure de manera independent en un apartament adaptat, mentre resten a l'espera d'un recurs definitiu.

L'equipament actual disposa de 56 apartaments en els que a data d'avui viuen 57 persones (hi ha un únic apartament compartit); al llarg de 2021 hi ha hagut un total de 63 persones usuàries als apartaments, dels que 22 eren dones i 41 eren homes. L'any 2021 ha hagut 7 altes i 5 baixes, de les que 2 han estat per canvi de recurs i tres per èxits. En quant al perfil de les persones residents dels apartaments, l'edat mitjana és de 75,7 anys, sent les dones més joves (74,8) que els homes (76,4); la majoria de les persones residents (65%) perceben pensions no contributives.

Pel que fa al servei d'àpats en companyia hi ha 30 places disponibles, de les que 26 són ocupades per persones residents dels apartaments i 4 per a persones externes. Durant l'any 2021

hi ha hagut un total de 10 altes i 6 baixes en aquest servei i s'han servit un total de 7.554 menús, funcionant tots els dies de l'any.

Clàusula 2 Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la gestió de dos serveis que es presten de forma integrada:

- **L'equipament d'Apartaments Tutelats per a Gent Gran Pau Casals** de titularitat municipal, situat al carrer Juan Ramon Jiménez, número 4-6, barri de Canyelles, districte de Nou Barris, Barcelona, de conformitat amb el plec de clàusules administratives i el plec de prescripcions tècniques i d'acord amb l'article 10 de la Llei de Contractes del Sector Públic; aquest equipament disposa a l'inici del contracte un total de 56 apartaments i es preveu que, a la finalització del contracte i les corresponents pròrrogues s'haurà ampliat fins als 64 apartaments.
- El servei d'**Àpats en Companyia**: servei de menjador i acompanyament social per a 30 persones majors de 65 anys i, excepcionalment, majors de 60, derivades des dels centres de serveis socials bàsics, que poden ser, o no usuàries dels apartaments tutelats, i que s'ubica al mateix equipament d'Apartaments Tutelats per a Gent Gran Pau Casals.

Aquest contracte es regirà per la normativa Estatal, de la Generalitat i de la Unió Europea. Es tindrà en compte de manera especial, el compliment de la legislació de Serveis Socials.

- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.
- Llei 39/2006, de 14/12 de promoció de l'Autonomia personal i Atenció a les persones amb dependència.
- Decret 142/2010 de l'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011
- Ordre ASC/32/2008, de 23 de gener, de convocatòria per l'any 2008 per a l'acreditació d'entitats col·laboradores de diversos programes en l'àmbit de serveis socials
- Reial decret 174/2011, d'11/2, que aprova el barem de valoració de la situació de dependència establert per la Llei 39/2006, de 14/12, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència.

Clàusula 3 Objectius del contracte

Amb la contractació del present servei es pretén donar compliment als objectius següents

- a) Oferir a les persones grans, del perfil definit, un habitatge digne, accessible i adient a les seves necessitats, integrat a la comunitat i amb els suports necessaris per mantenir la seva autonomia i promoure la seva interacció social activa amb la comunitat.
- b) Oferir un espai de menjador socialitzador que permeti a les persones grans establir nous vincles socials i de connexió amb la comunitat, mitjançant actuacions de dinamització i d'atenció durant i després dels àpats.

Clàusula 4 Descripció de l'objecte i abast

L'àmbit de la gestió el constitueixen dos serveis: l'equipament d'apartaments tutelats per a persones grans Pau Casals i el servei d'Àpats en Companyia.

L'equipament està configurat de la manera següent:

- 1) Soterrani: espai per a instal·lacions i comptadors dels pisos i comuns. Està previst ubicar-hi, en un futur, la bugaderia.
- 2) Planta baixa: en aquesta planta s'ubica l'accés als apartaments. També s'hi troba el casal de gent gran municipal Pau Casals, la gestió del qual **queda exclosa d'aquest contracte**.
- 3) Primera planta: està destinada a espais comuns dels apartaments, tals com la recepció, la cuina, el menjador, sales i despatxos.
- 4) Vuit plantes: cada planta compta amb 8 apartaments, el que fa un total 64 apartaments; cadascun dels quals té una superfície de 40m². A l'inici del contracte hi ha 56 apartaments ocupats, perquè una planta sencera, on hi ha 8 apartaments, està en rehabilitació. Aquest contracte preveu la modificació per incorporar la gestió dels 8 apartaments un cop finalitzi la rehabilitació.

Els serveis objecte del contracte són:

- Els **apartaments tutelats** ofereixen un habitatge temporal amb suport professional per a persones grans, majors de 65 anys i excepcionalment persones majors de 60 anys, autònomes que, per circumstàncies socio-familiars, no poden romandre a la pròpia llar i que requereixen certs suports funcionals o socials per viure de manera independent.
- El servei **d'àpats en companyia** és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones grans en situació de fragilitat.
Disposa de 30 places adreçades a persones majors de 65 anys, i excepcionalment persones majors de 60 anys, siguin o no residents dels apartaments tutelats.
Es duu a terme a la primera planta (on hi ha els serveis comuns) i està obert de dilluns a diumenge, els 365 dies de l'any, en horari de migdia.

Clàusula 5 Apartaments tutelats

5.1 Descripció

Els apartaments tutelats són un servei que ofereix habitatge temporal amb suports professionals, tant per la cura individual com per a l'atenció social i comunitària, a persones majors de 65 anys, tot i que excepcionalment poden ser usuàries persones a partir dels 60 anys.

Es tracta d'un recurs de caràcter temporal, mentre les persones esperen el recurs definitiu i constitueix el domicili habitual de les persones mentre hi resideixin.

Cada apartament disposa d'un espai de menjador, cuina i habitació, un bany adaptat independent i un balcó; són d'ús individual (tot i que, excepcionalment, el poden ocupar un màxim de 2 persones). Es cedeixen amb el mobiliari bàsic i electrodomèstics.

5.2 Destinataris

Les persones que poden accedir als apartaments tutelats han de complir amb les característiques següents

- Tenir 65 anys o més, excepcionalment podran accedir persones majors de 60 anys

- Tenir autonomia per a les activitats de la vida diària (mitjançant valoració professional amb escales estandarditzades) i amb hàbits i capacitat per fer vida autònoma.
- No disposar d'habitatge en qualsevol forma de propietat, dret de tinença o d'ús.
- Disposar d'uns ingressos suficients per assumir la quota assignada, els subministraments i les despeses d'alimentació bàsiques.

5.3 Horari

L'adjudicatari ha de mantenir el següent horari mínim d'atenció de l'equipament durant tot l'any:

- De dilluns a divendres: entre les 9:00 i les 20:00 hores,
- Dissabtes, diumenges i festius: entre les 10:00 i les 19:30 hores.
- Al llarg d'aquest horari s'ha de garantir una presència mínima d'atenció per part de personal tècnic o personal d'auxiliar de geriatria.

5.4 Accés i condicions de permanència

Els apartaments són ocupats per una sola persona, tot i que excepcionalment es pot autoritzar per a que l'ocupin dues persones.

En el moment de l'inici del contracte, dels 56 apartaments ocupats, 13 són apartaments en règim de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya i 43 són de gestió directa de l'IMSS de l'Ajuntament. Es preveu que tots els apartaments acabin sent de gestió directa de l'IMSS, pel que els apartaments en règim de col·laboració aniran canviant de règim, gradualment, quan es vagin produint baixes.

Nombre total d'apartaments tutelats de l'equipament Pau Casals	64 apartaments
Nombre d'apartaments en ús	56 apartaments
Places col·laborades amb la Generalitat de Catalunya	13 places (apartament)
Places de gestió directa de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona	44 places (en 43 apartaments)

L'increment del nombre d'apartaments, per la modificació prevista en aquest contracte (8 apartaments nous fruit de la rehabilitació), s'assignarà a les places de gestió directa municipal.

L'accés al servei és realitza per derivació al Departament d'Atenció residencial, diürna i alternatives habitacionals per a persones grans de l'IMSS. Els serveis que poden fer propostes de persones per ser residents dels Apartaments Tutelats són, per ordre de prioritat, els següents:

- SAUV (Servei Atenció i Urgència a la Vellesa)
- Altres serveis municipals que depenen de la Direcció de serveis d'atenció al sensellarisme.
- Centres de serveis socials d'atenció primària.

El procediment d'accés una vegada el Departament consideri que la persona reuneix les condicions per ser candidata a ocupar un apartament tutelat serà el següent:

- La direcció de l'equipament la citarà per fer una primera visita i valorar la idoneïtat del recurs per ambdues parts.

- Donada la limitada disponibilitat de places d'aquests equipaments, les sol·licituds derivades des dels Centres de Serveis Socials mitjançant informe social enviades pel canal establert al Portal del Professional tindran una validesa de 6 mesos; si en aquest període no hi ha resposta, es considerarà que la sol·licitud ha estat desestimada.
- Els Apartaments Tutelats no disposen de llista d'espera

Les persones es podran absentar de l'apartament un màxim de 45 dies a l'any mantenint el dret a la plaça, signant el protocol d'absència voluntària. En el cas de que la persona excedeixi d'aquest període o no ho comuniqui podrà perdre la plaça.

5.5 Actuacions del servei d'apartaments tutelats.

5.5.1 Suport bàsic i a l'autonomia personal

Inclou totes aquelles actuacions de suport bàsic a l'atenció personal; orientades a fomentar l'autonomia dels residents i a prevenir el deteriorament físic, cognitiu i relacional, prioritzant els casos de trastorns de conducta i salut mental.

Els objectius són:

- Afavorir la màxima autonomia personal i l'envelliment actiu
- Promoure la prevenció del deteriorament físic i cognitiu de les persones residents als apartaments.
- Detectar, Intervenir, derivar i fer el seguiment de les persones que presenten trastorns de conducta i problemes de salut mental.
- Promoure activitats de presa de consciència i afrontament dels processos d'envelliment, malaltia i pèrdues.
- Garantir la confortabilitat i la seguretat de les persones residents als apartaments.

Les principals activitats que s'hauran de dur a terme són:

- Incloure en el pla integral d'atenció individualitzat (PIAI) totes les accions relacionades amb l'autonomia i el suport personal, fer-ne el seguiment i les adaptacions necessàries en funció de l'evolució de la persona..
- Dissenyar un pla d'actuació per a les persones que presenten trastorns de conducta no diagnosticats orientat a facilitar la seva integració i convivència a la comunitat d'apartaments.
- Donar suport a les persones que resideixen als apartaments en les activitats bàsiques i instrumentals de la vida diària; fent funcions d'ajuda, supervisió o assessorament, adaptant el pla de treball a les característiques de cada resident. S'hi inclouen:

ABVD:	AIVD:
Alimentar, Dutxar-se, Vestir-se, Deambular, Mobilitat, Control d'eliminació, Higiene personal.	Fer compres, Preparar els àpats, Manteniment de la llar, Neteja de la roba, Control de la medicació, cures/pomades, fer gestions, acompanyament, Organització econòmica.

- Donar suport als residents dels apartaments en les tasques de neteja i en el manteniment de llar, prioritzant les feines que suposen risc o sobreesforç.
- Oferir a les persones residents dels apartaments els serveis complementaris segons les seves necessitats: bugaderia, menjador, perruqueria, podologia i petit manteniment.
- Dissenyar un pla d'acció per a la prevenció de riscos a la llar i que contempli mesures per afrontar situacions generals de risc (onades de calor o de fred, pandèmies...)

5.5.2 Acompanyament i suport social

Són les accions adreçades a afavorir i potenciar els vincles de les persones residents amb el seu entorn: la seva xarxa familiar i social.

Els objectius d'aquesta àrea són:

- Fomentar una comunicació fluida entre les persones residents, les seves famílies i/o xarxa social propera i l'equip professional i de voluntariat, per oferir major suport a les persones residents.
- Fomentar la participació de les famílies i/o xarxa social propera en les activitats organitzades per l'equipament.
- Garantir el respecte als drets de les persones, a la seva integritat i a la seva identitat (cultural, religiosa, sexual, etc.).
- Facilitar l'accés de les persones als serveis i activitats més adients a les seves necessitats i d'acord amb les seves preferències.

Les principals activitats que ha d'incloure aquesta àrea són:

- Incloure en el pla integral d'atenció individualitzat (PIAI) totes les accions de l'àmbit relacional i de vinculació social, fer-ne el seguiment i les adaptacions necessàries en funció de l'evolució de la persona.
- Desenvolupar un programa d'activitats adreçat a la participació conjunta de les persones residents i les seves famílies i xarxa social propera.
- Dissenyar, implementar i fer el seguiment d'un sistema de queixes i suggeriments, facilitant la participació individual o col·lectiva de les persones residents.
- Coordinació amb diferents serveis municipals per a l'atenció integral de les persones residents als apartaments: amb el Centre de Serveis Socials que correspongui, amb els serveis municipals del districte, amb els agents de salut (ABS, centre sociosanitari,...), responsables o referents del servei de teleassistència municipals i equipaments del barri que puguin ser del seu interès.
- Gestionar la provisió de serveis complementaris per a les necessitats bàsiques de les persones usuàries d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 5.5.2.1.

5.5.2.1 Provisió de serveis complementaris per a les necessitats bàsiques de les persones usuàries

Aquest programa consisteix en oferir suport econòmic de forma excepcional per cobrir les despeses necessàries i urgents que puguin tenir de persones usuàries i de les quals no puguin fer-se'n càrrec per insuficiència d'ingressos.

- L'adjudicatari garantirà el bon ús dels ajuts atorgats i la correcta justificació de les despeses. La dotació d'aquests ajuts és del **2,36%** del cost del contracte adjudicat, sense IVA, prorratejat pels anys del contracte. Aquesta reserva també s'aplicarà a les possibles pròrrogues.
- Els ajuts econòmics poden cobrir despeses bàsiques com: deutes de subministraments de llum, despeses de farmàcia i ajuts tècnics especialitzats (ulleres, pròtesis, crosse, caminadors, cadires de rodes...), així com altres despeses de manteniment ordinari de l'apartament ocupat per les persones usuàries, que corren al seu càrrec.
- Els ajuts seran valorats per l'equip tècnic i aprovats per l'IMSS, previ informe justificatiu enviat per la direcció de l'equipament o qui aquesta delegui.

5.5.3 Dinamització i suport a les relacions comunitàries

Aquesta àrea comprèn de les actuacions adreçades a fomentar la integració de les persones residents als apartaments amb l'entorn comunitari, així com la del propi equipament en la vida comunitària del barri.

Els objectius són:

- Fomentar la participació de les persones grans del barri en les activitats de l'equipament i de les persones residents als apartament en activitats del barri.
- Promoure la participació de voluntariat en les activitats de l'equipament.
- Fomentar les activitats intergeneracionals.
- Facilitar i promoure la participació de les persones que resideixen als apartaments, tant de manera individual com col·lectiva.

Les activitats principals d'aquesta àrea són:

- Desenvolupar un programa anual d'activitats de lleure per als residents que inclogui activitats dins i fora de l'equipament i que es regirà pel que s'estableix a l'apartat 5.5.3.1.
- Disseny, implementació i dinamització d'un programa de bon veïnatge tant intern de l'equipament com de relació amb l'entorn i que es regirà pel que s'estableix a l'apartat 5.5.3.2..
- Dinamitzar els espais participatius del centre (Consell de Centre) per tal que les persones residents tinguin un rol actiu en la vida diària de l'equipament i les decisions que els puguin afectar.

5.5.3.1 Programa anual d'activitats

És el programa que descriu el conjunt d'activitats a fer per facilitar la integració social i el manteniment de l'autonomia de les persones residents. El programa tindrà en compte l'entorn de les persones usuàries i les seves característiques i interessos. Inclourà activitats a dur a terme dins l'equipament i sortides a l'exterior.

El disseny de les activitats partirà del coneixement de les persones usuàries, dels seus interessos i voluntats. Per tal de recollir aquest coneixement s'empraran diverses eines i tècniques: entrevistes individuals, grups d'opinió, tertúlies, observació directa, bústia de suggeriments o qualsevol altra que serveixi per copsar els interessos de les persones residents.

A partir d'aquesta informació recollida, l'equip interdisciplinari valorarà i elaborarà la proposta del Pla d'Activitats. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar aquest programa d'activitats durant els dos primers mesos a partir de l'execució del contracte. El programa d'activitats s'acordarà amb l'IMSS, que serà qui l'autoritzarà.

Els punts vertebradors del Programa de Dinamització han de ser:

- L'envelliment actiu i saludable.
- La cohesió social.
- El reforç de la xarxa relacional.
- La implicació de les persones grans en el seu entorn més immediat.
- La solidaritat, l'ajuda mútua i el bon veïnatge entre les persones usuàries.
- Evitar l'aïllament i situacions de solitud percebudes.

El Pla Anual d'Activitats contindrà:

- Objectius generals i específics.

- Tipologia d'activitats que es duren a terme i perfils de les persones destinatàries.
- Espais físics i mitjans materials.
- Recursos humans.
- Temporalitat de les activitats.

Semestralment es concretarà el programa d'activitats amb la informació següent:

- Activitats
- Responsable de l'activitat
- Horari
- Durada

En tot cas, el Programa Anual d'Activitats ha d'incloure:

- Activitats culturals, de lleure, d'estimulació cognitiva, de manteniment de les capacitats funcionals, de promoció i de foment del bon tracte i intergeneracionals, entre altres.
- Activitats relacionades amb les festes de tradició popular, aniversaris, la festa major del barri i activitats relacionades amb les cultures d'origen de les persones residents als apartaments.
- Activitats de prevenció i protecció per a les persones grans.
- Activitats de relació amb l'entorn comunitari on es situa l'equipament i de prevenció de l'aïllament social i de la soledat percebuda..

El programa d'activitats, en quant a tipus i freqüència d'activitats inclourà com a mínim:

- Una sortida de caràcter cultural mensual amb transport inclòs, amb un aforament de 15 persones; aquesta sortida es farà amb el personal necessari i pot incloure familiars o persones voluntàries
- 6 celebracions anuals (inclosos els aniversaris)
- 1 sessió formativa i/o de sensibilització mensual.
- 1 taller setmanal de 2 hores de durada. Aquests tallers aniran canviant la temàtica trimestralment.
- L'adjudicatari garantirà la correcta programació i planificació de les activitats i la justificació de les despeses corresponents. La reserva pressupostària a justificar en funció de les activitats dutes a terme serà de com a mínim d'un **2%** del cost global del contracte adjudicat, sense IVA, prorratejat per anys del contracte. Aquesta reserva s'aplicarà també a les possibles pròrrogues.

5.5.3.2 Programa de relacions de l'equipament amb l'entorn

És el programa que descriu els objectius i les activitats que s'han de dur a terme per tal d'establir relacions entre l'equipament (com a servei), les persones residents de l'equipament i la xarxa comunitària i de serveis del barri on s'ubica, posant especial èmfasi en la relació amb els centres de serveis socials i els centres sanitaris, amb els que s'hauran d'establir les condicions per a la coordinació en relació a l'atenció a les persones residents dels apartaments.

Aquest programa s'emmarca en l'àrea de suport a les relacions comunitàries i socialització que es descriu a l'apartat 5.5.3.

Per elaborar aquest programa és imprescindible conèixer tots els recursos existents en l'espai proper a l'equipament.

El programa articularà les relacions amb els espais d'oci, els equipaments esportius, educatius, sanitaris, culturals, associacions i entitats. Es farà un pla de relació amb aquests recursos en funció de l'ús que en facin els residents.

Per a la definició del programa, que ha d'estar elaborat en els 2 primers mesos del contracte, és necessari desenvolupar les accions següents:

- Identificar els grups i associacions de l'entorn que tenen importància significativa pels residents
- Pla de comunicació vers les entitats i serveis del barri, especialment del Programa Anual d'Activitats.
- Procés d'acompanyament per fomentar la participació de les persones residents en activitats i fòrums del barri.
- Proposta d'activitats per fomentar l'intercanvi i la cooperació entre les entitats del barri i l'equipament.

5.5.3.3 Programa de voluntariat de equipament

Aquest programa inclou el conjunt d'activitats orientades a aconseguir disposar d'un grup de persones voluntàries que col·laborin amb l'equipament i amb l'equip de treball.

Les persones voluntàries poden participar en activitats individuals o grupals. descrites i pactades prèviament i en cap cas podran dur a terme tasques de responsabilitat professional ni substitució de professionals.

El programa incorporarà un protocol de gestió del voluntariat, que haurà de ser conegut per part dels residents.

Les persones voluntàries podran acompanyar a les persones residents en la realització d'activitats individuals o grupals, sempre que comptin amb el consentiment del resident.

L'adjudicatari complirà amb la normativa vigent de voluntariat social i disposarà d'una assegurança per a les activitats del voluntariat.

Les persones voluntàries poden col·laborar amb l'equipament desenvolupant les funcions següents:

- Facilitar l'adaptació dels nous residents a la dinàmica de funcionament de l'equipament i al coneixement del barri.
- Acompanyar a la persona resident a fer gestions fora de l'equipament i a les visites mèdiques externes.
- Donar suport al resident en activitats determinades pels professionals d'atenció directa.
- Donar suport en activitats culturals (per exemple, lectura, acompanyament en sortides culturals, participació en tallers, etc.).
- Fer companyia a les persones residents.

5.6 Serveis complementaris

Els serveis complementaris són aquelles actuacions que l'adjudicatari ha de facilitar a les persones residents dels apartaments que contribueixen a la millora de la qualitat de vida i la

confortabilitat de l'estada en els apartaments. S'han definit quatre serveis complementaris: bugaderia, perruqueria, podologia i petit manteniment.

Els preus públics de tots els serveis i les seves modificacions estaran exposats en el tauler d'anuncis.

Els preus dels serveis de podologia i perruqueria seran proposats per l'adjudicatari i aprovats per l'IMSS. Caldrà adjuntar un llistat annex a la factura amb el número de serveis efectuats i la tipologia del mateix.

El servei de podologia estarà obert a les persones sòcies del Casal de Gent Gran Pau Casals, o de la resta de casals de gent gran del districte, i també a les persones grans que utilitzen el servei d'àpats en companyia; en aquests casos, les persones usuàries d'aquests serveis hauran d'assumir el preu públic establert.

5.6.1 Servei de bugaderia

És el servei per a la neteja de la roba personal i de la llar de les persones residents dels apartaments.

L'equipament compta amb un espai dedicat a la bugaderia que disposa de màquines de rentar per ser utilitzades per les persones residents de forma autònoma. L'adjudicatari ha d'oferir també el detergent i el suavitzant necessari per a fer la bugada i donar suport en els processos de rentat a les persones que ho necessitin (des de l'organització de les bugades al suport per la utilització de les màquines).

5.6.2 Servei de perruqueria

Servei orientat a les persones residents dels apartaments.

Es comptarà amb un total de 225 serveis a l'any gratuïts que l'adjudicatari distribuirà segons les necessitats de les persones. A partir d'aquesta quantitat, les persones usuàries del servei n'hauran d'assumir el cost.

Els serveis que s'hi inclouen són:

- Rentar
- Tallar
- Pentinar

L'horari del servei de perruqueria serà establert per l'organització de l'establiment.

5.6.3 Servei de podologia

Servei obert tant a les persones residents dels apartaments com a d'altres persones del barri, d'acord amb els criteris d'accés que s'estableixin des de l'IMSS i que, en tot cas, seran:

- Persones que habiten els apartaments tutelats Pau Casals
- Persones sòcies o usuàries dels casals municipals de gent gran del districte de Nou Barris
- Persones usuàries del servei d'Àpats en companyia.

Les actuacions d'aquest servei s'orientaran al manteniment de la salut dels peus.

Es comptarà amb un total de 225 serveis a l'any gratuïts que l'adjudicatari distribuirà segons les necessitats de les persones. A partir d'aquesta quantitat, les persones usuàries del servei n'hauran d'assumir el cost.

L'horari del servei de podologia serà establert per l'organització de l'establiment.

5.6.4 Servei de petit manteniment

Aquest servei està dirigit al manteniment ordinari dels apartaments d'acord amb la tipologia que es relaciona en la taula que hi ha a continuació.

Per tal d'organitzar aquest servei, l'empresa adjudicatària recollirà les sol·licituds d'intervenció a través del personal de consergeria i realitzarà les reparacions pertinents amb una periodicitat mínima setmanal. Les persones residents dels apartament han d'estar informades del dia en que el personal de manteniment anirà a fer les reparacions, de manera que, en la mesura que sigui possible, puguin tenir preparat el material necessari, que correrà a càrrec de la persona usuària.

Aquest servei de petit manteniment que podrà ser subcontractat, no podrà realitzar-se pel personal assignat al servei dins del seu horari. En el cas que el conserge realitzi aquestes tasques de manteniment, el temps dedicat a aquestes tasques s'hauria de computar com a hores extraordinàries i fora de l'horari de consergeria assignat.

Tasques de suport petit manteniment habitatges

Electricitat	Canvi de bombetes/fluorescents. Instal·lació d'electrodomèstics i altres petits aparells. Reparació d'endolls i interruptors.
Fontaneria	Segellat de sanitaris (WC, dutxes). Reparació/canvi de la tapa del WC. Reparació aixetes. Desembús desguassos. Reparació de tiradors i cisterna del WC.
Fusteria	Instal·lació/Reparació barres cortines. Muntatge de petits mobles auxiliars, col·locació de prestatgeries. Reparació menor de mobles (posar tiradors, posar tacs, estrènyer cargols, posar portes corredisses dins de les guies...).
Serralleria	Canvi/reparació de panys.
Tècnics	Instal·lació de petits electrodomèstics i altres aparells. Sintonitzar la televisió. Instal·lació antivirus als ordinadors.
Varis	Canvi filtres campana. Instal·lació/Canvi cordes estenedors. Penjar quadres, fixar aplics. Col·locar agafadors i tovallolers al bany.

L'horari del servei de petit manteniment serà establert per l'organització de l'establiment.

En el supòsit que no hi hagi prou demandes de petit manteniment en els habitatges, aquestes hores es dedicaran a realitzar un manteniment preventiu dels apartaments o bé a les tasques de petit manteniment ordinari correctiu, preventiu i normatiu de les instal·lacions, incloent les zones d'ús exclusiu del personal, despatx de direcció, sales comunes, espai de recepció, bugaderia, terrasses, etc..

Clàusula 6 Àpats en companyia

6.1 Definició

El servei d'**àpats en companyia** es presta a la ciutat des de l'IMSS i, en aquest cas, s'integra en la gestió de l'equipament. Serveix àpats equilibrats i saludables i facilita un espai de relació acollidor per als usuaris.

Els objectius d'aquest servei:

- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans que viuen soles.
- Garantir la cobertura de les necessitats d'alimentació adequada.
- Contribuir al manteniment de l'autonomia personal i l'autocura.

Aquesta àrea inclou les activitats següents: gestió integral del servei d'alimentació (incloent la gestió econòmica) i programa de d'atenció i dinamització de les persones ateses.

6.2 Destinataris i forma d'accés

Persones de 65 anys o més, excepcionalment podran accedir-hi persones majors de 60 anys, que són derivades pels centres de serveis socials municipals, incloses les persones residents dels apartaments.

6.3 Horari

L'horari del servei d'àpats a domicili és de dilluns a diumenge, 365 dies a l'any, entre les 13:00 i les 15:00.

6.4 Gestió integral del servei d'alimentació

Aquesta part del servei consisteix en el subministrament d'àpats diaris en el centre, seguint els criteris que es descriuen a continuació

6.4.1 Confecció i programació de menús.

L'adjudicatari haurà de presentar a requeriment de l'IMSS la informació dels productes que siguin necessaris per elaborar els menús que formin part d'aquest contracte.

Si durant la vigència del contracte es detectés que algun/s dels aliments proposats no compleixen els nivells de qualitat requerits pel servei, l'IMSS podrà instar a les empreses adjudicatàries a subministrar-ne d'altres.

Per planificar els menús l'adjudicatari valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

L'adjudicatari disposarà d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú. Aquesta persona facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries en relació amb la prestació del servei que se li demanin.

Elaborarà, consensuarà i controlarà la planificació periòdica de menús i dietes especials, tant en línia calenta com freda i valorar l'equilibri nutricional dels aliments.

L'alimentació de les persones usuàries haurà d'acomplir els següents requisits:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de 4 setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.

Els menús es canviaran 4 cops a l'any, coincidint amb el canvi d'estació, (primavera, estiu, tardor i hivern).

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menú corresponents els propis de les tradicions i festes populars que es celebren.

6.4.2 Estructura dels menús

Els àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.

Estaran compostats de la següent manera:

- **Amanida:** be de tomàquet i/o enciam amb 2 components més variats per a cada dia de la setmana (pastanaga, blat de moro, espàrrecs, olives, llombarda, remolatxa, panses, tonyina, pernil dolç, formatge, ruca, canonges, altres.).
En el cas que la persona no tingui tolerància a l'enciam l'adjudicatari li servirà un altre tipus d'entrant. Es obligatori servir una amanida en cada àpat.
- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, hortalisses, verdures i patates.
- **Segon plat:** Carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no podran ser amanida.
- **Postres:** Fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivat.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- S'oferiran un mínim de dos tipus de menús segons la temporada de l'any: fred i calor.
- En el cas que s'incorporin al menú productes com sucre, cafè, xocolata o té, com a mínim dos d'aquests hauran de ser provinents de comerç just.
- S'utilitzarà oli d'oliva per amanir els plats que, segons normativa, es servirà en format de mono dosi.
- Es servirà la sal i el vinagre en format mono dosi.
- L'aigua que es servirà serà de subministrament urbà i en gerres. En la modalitat pícnic es donarà aigua embotellada individual.
- L'adjudicatari donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.

6.4.3 Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

ALIMENTS	1 ració equival a: (pes en cru)
Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Verdures i Hortalisses	200-300 gr.
Fruïtes	150-200 gr.
Llet	200-250 gr.
logurt	125 gr.
Formatge curat	40-60 gr.
Formatge fresc	80-125 gr.
Carn	100-125 gr.
Aus	200-250 gr.
Peix	125-150 gr.
Ous	80-125 gr.
Oli d'oliva	20 gr.
Mantega	10 gr.

L'adjudicatari haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre el primer plat, segon plat i les postres que componen el menú.

6.4.4 Varietat en els aliments i productes provinents d'agricultura ecològica

Per tal de fomentar el consum de productes provinents d'agricultura ecològica i de proximitat, en els espais-menjador del servei Àpats en Companyia, l'adjudicatari haurà de vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries.

El menú haurà d'incorporar fruites i verdures que hauran de ser fresques i de temporada com a mínim en un 50% del total a adquirir. Les fruites i verdures s'han d'oferir tots els dies de la setmana.

Els menús inclouran, com a mínim, 5 aliments de procedència d'agricultura ecològica i de proximitat.

Pel que fa als aliments no ecològics, caldrà que els aliments inclosos als menús disposin de segells de qualitat (tals com denominació d'origen protegida, indicacions geogràfiques protegides o altres acreditacions) reconeguts segons la normativa vigent.

✓ Varietat d'aliments:

- **Verdures i hortalisses:** pastanaga, porro, mongeta tendra, espinac, espàrrec, coliflor, col, col de Brussel·les, albergínia, pebrot, carxofa, bleda, xampinyó, carabassó, carabassa, tomàquet, ceba, etc.
- **Llegums:** Lenties, cigrons, mongetes blanques, pintes, pèsols, faves tendres.
- **Peix i marisc:** rap, mero, tonyina, llobarro, daurada, caçó, llenguado, bacallà, salmó, sèpia, calamars, musclos, gambes, escamarlans. No s'admetran peixos com la perca, el panga, la caella i la til·làpia.
- **Carns:** Pollastre, vedella, xai, porc, conill i gall d'indi.
- **Fruïtes:** meló, taronja, mandarina, síndria, maduixes, préssec, prunes, cirera, pera, pomes, plàtans, albercocs, nectarines, etc.

L'IMSS es reserva el dret a exigir la retirada dels productes que no reuneixin les degudes condicions, així com els que per la seva naturalesa o manera de preparació siguin insalubres o inapropiats

6.4.5 Freqüència setmanal dels productes alimentaris

Les freqüències de consum d'aliments en la programació de les persones usuàries del servei variarà depenent de la cobertura de prescripció de servei que es faci:

GRUPS D'ALIMENTS	7 DIES
ENTRANTS	
Amanides variades	7
PRIMERS PLATS	
Arròs	1
Llegums	2
Pasta	1
Hortalisses i verdures	3
SEGONS PLATS	
Carns	3
Peixos	2
Ous	2
GUARNICIONS	
Verdures (cuïta o fresca), hortalisses, arròs, pasta, patates	7
POSTRES	
Fruïta fresca i de temporada	5
Làctics o derivats	2
Cafè, infusions o tes (amb llet si es desitja)	7

6.4.6 Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades per les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant presentació d'informe mèdic al professional referent de Serveis Socials Bàsics.

S'hauran d'incloure les següents dietes i les seves combinacions:

1. Basal o normal	7. Astringent
2. Hiposòdica	8. Protecció gàstrica
3. Hipocalòrica	9. Vegetariana
4. Hipercalòrica	10. Per motius culturals o religiosos (sense porc)
5. Per a diabètic	11. Al·lèrgia/Intolerància
6. Colesterol-Dislipèmia	12. Vegana

Totes elles, a la vegada, es podran presentar com:

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

Atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense prèvia justificació.

6.4.7 Qualitat dels productes

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària estaran subjectes a la normativa legal vigent.

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes estaran acreditats i subjectes a la normativa vigent, tot responsabilitzant-se l'adjudicatària de les possibles alteracions dels productes. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

Així mateix, garantirà un adient nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels queviures i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura.

Els productes envasats han de complir el que disposa el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris i la normativa per al control del contingut efectiu dels productes alimentaris envasats.

6.4.8 Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

L'adjudicatari haurà de complir la normativa higiènica-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell (modificat pel Reglament (UE) 2017/228 de la Comissió, de 9 de febrer de 2017), que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de requisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'adjudicatària.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar de manera immediata a l'IMSS, qualsevol anomalia de caràcter higiènica-sanitària que detecti en els espais-menjador.

En els espais-menjador on s'ofereix el Servei Àpats en Companyia, l'adjudicatari haurà de designar una persona responsable per fer els controls i registres en l'espai-menjador.

6.4.9 Transport de la cuina central

- El transport dels aliments des de la cuina central fins l'equipament es durà a terme garantint la cadena de fred/calor, tal i com estableixen les normatives.
- Els vehicles de transport dels aliments han de complir la normativa alimentària i, a més, minimitzar les emissions de CO2.
- Els envasos per al transport dels aliments han de ser reutilitzables.

6.4.10 Vaixella, coberta i parament de taules

- L'equipament disposa de material inventariat de cuina i menjador i l'empresa adjudicatària està obligada a fer-los servir i reposar aquells materials que es perdin, trenquin o deteriorin.
- Els àpats han de servir-se sobre estovalles de roba, es podran fer servir tovallons d'un sol ús. És responsabilitat de l'adjudicatària la neteja i manteniment de l'aixovar del servei.
- En el cas que sigui necessària la utilització de parament d'un sol ús (tovalles i tovallons), aquests hauran de ser de paper 100% reciclat.

6.4.11 Neteja de les instal·lacions, gestió i prevenció de residus.

- L'adjudicatària és responsable de la neteja i ordre de la cuina, el menjador i altres dependències usades en el servei.
- Ha de subministrar el material de neteja per fer-ho.
- L'adjudicatària posarà especial cura en la neteja dels estris de cuina, l'aixovar i els terres de les dependències utilitzades. Es garantirà que, un cop utilitzats, queden en perfectes condicions per ser utilitzats en altres usos.
- L'adjudicatària haurà de presentar a l'inici del contracte un Pla de prevenció del malbaratament alimentari.
- L'adjudicatària retirarà els residus amb la classificació i dipòsit al lloc adient dels mateixos.

6.4.12 Maquinària eficient

- En cas que sigui necessària la renovació o substitució de l'equipament de la cuina, els nous aparells hauran de tenir una classificació energètica mínima de nivell C.

6.4.13 Altres criteris per a la gestió del menjador

- El servei inclou les activitats de parar i desparar la taula, emplatar els menús i servir-los, reposar setrillers, sucreres, salers i condiments, subministrar tovallons i altres elements comuns en un menjador col·lectiu.
- Els àpats hauran de ser puntuals segons els horaris exposats en un lloc públic.
- L'IMSS podrà revisar el contingut dels menús, la preparació i la manipulació.
- L'adjudicatari passarà enquestes de satisfacció semestral i en trametrà els resultats a l'IMSS quan es requereixin o en els indicadors periòdics.

6.5 Gestió econòmica del servei

En relació amb la gestió econòmica del servei, l'adjudicatària ha de desenvolupar les activitats següents:

- Fer les inscripcions d'acord amb les directrius i eines municipals.
- Cobrar els preus, setmanalment, a la bestreta, lliurant a les persones usuàries els corresponents rebuts.
 - Les suspensions temporals del servei implicaran el no pagament sempre que no estigui fet l'encàrrec. La duració d'una suspensió temporal no pot ser superior a 2 mesos consecutius.

- Gestionar, amb el professional referent, els impagats, que es comunicaran al professional de referència i al responsable municipal.
- Mensualment, amb la factura, l'adjudicatari lliurarà un full resum amb les persones usuàries, els àpats servits, els no servits, àpats addicionals, ingressos, impagats, gestions realitzades.
- Treballar amb l'aplicatiu facilitat per l' del Servei d'Àpats en companyia.

6.6 Programa d'atenció i dinamització de les persones ateses

El servei d'àpats en companyia es caracteritza per oferir un acompanyament social a les persones, al mateix temps que fan l'àpat del migdia. En aquesta línia, es desenvolupa el programa d'atenció i dinamització que té l'objectiu de facilitar la interrelació social entre els assistents al servei d'àpats en companyia i la creació de vincles que puguin contribuir a reduir la soledat no desitjada.

Aquest programa inclou les activitats següents que ha de dur a terme l'adjudicatària:

- Facilitar un espai relacional i acollidor, que faciliti la interacció.
- Acollir les persones usuàries facilitant la seva adaptació. Durant l'acollida es recollirà la informació no facilitada pel professional derivant: necessitats de règim alimentari, preferències i gustos.
- Explorar les expectatives de grup, relacionals i de lleure i fer una aproximació de la situació física i cognitiva de la persona. Es tindrà cura en la presentació del nou comensal a la resta de companys i es vetllarà per l'acollida.
- Facilitar el nexa entre el servei d'àpats en companyia i l'oferta d'activitats dels casals de gent gran o entitats properes. Caldrà conèixer l'oferta d'activitats de lleure i formació del territori.
- Realitzar un seguiment de les persones usuàries externes als apartaments tutelats, coordinat amb els serveis socials
- Dissenyar, executar i avaluar mensualment la programació d'activitats. Facilitar els materials i estris necessaris pel bon funcionament de les activitats.
- Promoure la participació de les persones usuàries, fomentar la relació i la comunicació.
- Establir els sistemes de registre per al control de l'activitat i resultat i fer la memòria anual.

Clàusula 7 Principis i model d'atenció

7.1 Principis

L'atenció a les persones que resideixen als apartaments es fonamenta en els següents principis:

1. El **respecte** i la **dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
2. **Expertesa i coneixement** referides a la qualitat tècnica de les atencions.
3. La **privacitat** de l'usuari que resideix en els apartaments, i **confidencialitat** de les dades de les persones residents.
4. **L'autonomia**. Es potenciarà el manteniment de l'autonomia de les persones residents dels apartaments, la presa de decisions i el control de la seva vida, potenciant les habilitats, recursos i xarxes per permetre la màxima autonomia.
5. **La participació**. Les persones residents als apartaments i, en el seu cas, el seu entorn proper, seran informats del funcionament de l'equipament i de tot el que en ell succeeix i

es facilitarà la participació en la presa de decisions mitjançant canals estables de participació, tant individuals com col·lectius.

6. La **personalització del servei**, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona.
7. **El reconeixement de l'entorn**, com a persones clau en l'atenció de la persona.

7.2 El Model d'Atenció Centrada en la Persona (ACP):

És el model d'atenció on la persona esdevé el centre de tota la intervenció, amb el màxim respecte vers la seva voluntat, les seves preferències, la seva història. Els apartaments es caracteritzen per ser espais d'allotjament individual (o, excepcionalment per a dues persones) en els que les persones han de poder desenvolupar la seva vida de forma autònoma, el servei els proveirà dels suports que puguin necessitar procurant oferir opcions diverses per tal que s'adaptin a les preferències de les persones.

- La persona usuària disposa d'un espai personal, privat i íntim que ha de ser respectat.
- S'ha de promoure i facilitar l'exercici actiu dels drets de les persones.
- S'ofereix suport per donar continuïtat al projecte personal i acompanyar en les adaptacions que suposa el canvi de residència per a les persones quan s'incorporen als apartaments.
- S'actua des de l'atenció integral dels residents dels apartaments, destacant 3 moments d'atenció:
 - **Acollida:** Facilitar la integració de la persona a la comunitat de residents dels apartaments i adaptació a la seva dinàmica.
 - **Estada:** l'objectiu és d'atendre correctament les necessitats de la persona gran.
 - **Comiat:** l'objectiu és l'acompanyament en el procés de sortida de l'equipament.
- Els professionals actuaran de la mateixa manera en tots els casos.

7.3 Instruments per al funcionament de l'equipament

L'equipament dels Apartaments Tutelats Pau Casals està conformat, com s'ha definit en apartats anteriors, per una diversitat de serveis i programes que requereixen d'una intervenció interdisciplinària per tal d'oferir els suports adients a les persones que hi resideixen.

Els principis de la intervenció han quedat recollits en els apartats anteriors i en aquest es recullen els instruments que són imprescindibles per a una atenció integral, integrada i personalitzada.

7.3.1 Expedient individual

L'expedient assistencial és el dossier que conté la informació de l'atenció feta a la persona resident. És personalitzat, individual i d'ús per l'equip interdisciplinari.

L'expedient individual inclou els següents elements que seran descrits posteriorment:

- Dades personals de la persona resident de l'apartament.
- Documentació personal (còpia escanejada).
- Dades de localització de les persones de la seva xarxa familiar o social; cal identificar la persona de referència a la que avisar en cas d'emergència.
- Documentació referent a l'estat de salut: informe mèdic, pla de medicació, targeta sanitària.
- Contracte assistencial.

- Signatura de l'acceptació del Reglament intern
- Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI).
- Registres.

7.3.1.1 *Pla Individual d'Atenció Interdisciplinària (PIAI)*

És el pla d'intervenció individual que disposa cada habitant dels apartaments tutelats on consten els objectius i activitats que es fixen per tal prevenir, mantenir i millorar les seves habilitats.

El PIAI és individual i personalitzat, parteix del diagnòstic que reflecteix la situació inicial de la persona i s'actualitza periòdicament. S'han de tenir en compte els següents aspectes:

- En l'elaboració del diagnòstic s'utilitzaran eines estandarditzades que permetin l'objectivació de la situació i s'inclourà la valoració que fa la pròpia persona de la seva situació.
- El diagnòstic ha de permetre mesurar l'evolució de la situació de la persona.
- El PIAI s'ha d'elaborar durant els primers 30 dies a partir de la data de l'ingrés de la persona usuària als apartaments, i fer-ne el seguiment cada 6 mesos, amb la participació de la persona resident dels apartaments, fent les adaptacions adequades de llenguatge per tal que es garanteixin els principis del model d'atenció centrada en la persona.
- Podrà participar també en la seva elaboració la família de l'habitant dels apartament, si aquest/a ho considera adient.
- Els continguts del PIAI seran, com a mínim: els objectius de la intervenció, les actuacions i activitats que es duren a terme i la periodicitat estàndard de la revisió.
- El PIAI és la base del pla d'intervenció en el marc dels apartaments tutelats, per tant, tot i que s'ha d'establir una periodificació de les revisions, està obert a la revisió contínua per adequar-lo als canvis de la persona. En tot cas, cal garantir una revisió mínima del PIAI cada 6 mesos.
- L'avaluació continua i les modificacions del PIAI es treballaran amb la persona habitant de l'apartament.
- El PIAI són documentació essencial de les persones residents dels apartaments i cal que estiguin arxivats i degudament custodiats, conjuntament amb tota la documentació referent a la persona, així com el registre de les actualitzacions.
- Els PIAI són la base per al treball de l'equip interdisciplinari en quant al seguiment de les persones residents. S'ha d'establir una calendarització que garanteixi que mensualment es revisarà l'evolució de totes les persones.
- En el moment inicial d'elaboració del PIAI, s'informarà a la persona resident de l'existència del Registre de Voluntats Anticipades i se li donarà suport per fer el tràmit, en cas que es mostri interessada. La decisió de la persona respecte a l'ús d'aquest registre s'anotará al PIAI.

Els elements formals del PIAI són:

- Dades personals del resident.
- Dades de l'alta en l'apartament tutelat: data i origen.
- Dades del PIAI: data de realització i dates d'actualització.
- Valoració de les àrees social, funcional, cognitiva i de salut.
- Valoració de la percepció subjectiva de la qualitat de vida.
- Planificació de la intervenció:
- Objectius per a cada una de les àrees valorades

- Activitats previstes per a cada objectiu amb els professionals responsables de cada objectiu
- Identificació dels professionals de l'equip que han d'intervenir amb el/la resident, determinant els moments i les funcions. Caldrà establir un professional de referència per a cada resident.
- Programació de les avaluacions previstes del PIAI, d'acord als indicadors de mesura definits.

7.3.1.2 Contracte assistencial

Es tracta del document escrit amb el que la persona resident dels apartaments, l'adjudicatari i l'IMSS signen i accepten les condicions de prestació del servei.

Les característiques del contracte assistencial són:

- Ha d'estar signat per les tres parts del contracte: persona resident, adjudicatària i l'IMSS.
- Serà personalitzat per a cada resident, contenint les dades personals i de relació econòmica amb el servei.
- El document del contracte serà tractat amb la garantia a la confidencialitat que correspon.
- L'adjudicatari elaborarà els contractes, seguint model facilitat per l'IMSS.
- És responsabilitat de l'adjudicatari la signatura d'aquest contracte per part de la persona resident i del propi adjudicatari, el mateix dia d'ingrés.
- És responsabilitat de l'adjudicatari gestionar la signatura de totes les parts.
- L'adjudicatari lliurarà copia a la persona resident i arxivarà una altra a l'expedient individual.
- El contracte té validesa permanent, al marge dels canvis d'adjudicatari.
- L'adjudicatari comunicarà la persona usuària els canvis en la prestació i, si cal, s'actualitzarà el contracte.
- Les diferències de tracte cap algun resident hauran de constar en un annex al contracte, signat igualment per a les tres parts.
- El canvi d'adjudicatari no implica canvi dels contractes que seran subrogats pel nou adjudicatari.
- Els contractes hauran de contenir un annex l'inventari complet dels mobiliari i electrodomèstics que hi ha a habitatge a la data de l'ingrés, compromentent-se a reposar el mateixos en cas de desperfecte

7.3.1.3 Registres

Els registres són els documents que permeten valorar l'evolució quotidiana dels i de les residents i s'incorporen a l'expedient assistencial. Els registres es faran seguint les instruccions dels protocols.

Els registres mínims que han de ser inclosos a l'expedient individual són:

- Registre dels fets significatius de l'evolució de cada resident.
- Registre de l'administració de medicació en el cas que es faci.
- Registre de la participació del resident en les activitats previstes.
- Registre de derivacions sanitàries
- Registre de reclamacions.
- Registre d'incidències.

Al llarg del contracte i les seves pròrrogues poden acordar-se altres registres.

La gestió dels registres ha de reunir les següents característiques:

- Els/les professionals de l'equipament han de tenir un espai de temps, dins de la jornada laboral, per registrar totes les actuacions assistencials fetes.
- Els registres han d'estar informatitzats i s'arxivaran en format digital en l'expedient individual. Serà responsabilitat de l'adjudicatari, complir les mesures de seguretat i protecció de dades.
- La direcció de l'equipament ha de determinar quin professional omplirà cada registre.
- Els professionals, sempre que tinguin relació directa amb la persona, tindran accés al contingut del seu expedient, preservant sempre la confidencialitat.
- L'accés a l'expedient personal de les persones usuàries no estarà permès a estudiants, voluntaris, alumnes de pràctiques i personal de serveis complementaris; en el cas que fos necessari accedir a certa informació, ho farien sota la supervisió dels professionals tècnics de l'equip.

7.4 Protocols

Els protocols són una eina d'ús professional que faciliten la unificació de criteris d'atenció als residents, ja que sistematitzen la metodologia de treball i unifiquen la tasca.

Els protocols han d'estar tots digitalitzats, seguint el mateix disseny i format, i disponibles per a tot l'equip de professionals en tot moment.

Caldrà complir amb la legislació vigent de protocols de funcionament obligatoris a l'equipament

És responsabilitat de l'adjudicatària definir els protocols durant el primer mes de contracte, aquest contingut s'acordarà amb l'IMSS, que en serà propietari.

Cadascun dels protocols ha de tenir els següents continguts:

- Definició de la matèria que regula i els seus objectius.
- Població a qui va dirigit o situació que pretén abordar, professionals implicats i descripció de l'actuació .
- Observacions i recomanacions.
- Data d'elaboració, d'aprovació, de revisió, motius de la revisió i professionals implicats en la revisió.
- Signatura obligatòria de la direcció tècnica comproment-se a vetllar pel seu compliment.
- Signatura del/de la resident si s'escau.

Els protocols mínims obligatoris que ha d'elaborar l'adjudicatària són:

- 1) Neteja dels espais comuns, del mobiliari i del parament de l'equipament.
- 2) Bugaderia per a roba dels usuaris i de roba comuna de l'equipament.
- 3) Manipulació dels aliments.
- 4) Acompanyament en el final de la vida i la mort.
- 5) Acollida i adaptació de les persones residents a l'equipament.
- 6) Autorització per a fer gestions econòmiques senzilles amb les entitats financeres de les persones residents (treure/ingressar diners).
- 7) Seguiment de les activitats quotidianes.
- 8) Derivació i coordinació amb els serveis sanitaris, serveis socials del territori, prestacions domiciliàries (servei d'ajuda a domicili, àpats a domicili, teleassistència...), així com altres serveis d'atenció a les necessitats de la persona (serveis sociosanitaris, entre altres).

- 9) Manteniment de l'equipament.
- 10) Actuacions i derivacions al servei d'urgències sanitàries.
- 11) Comunicació d'incidències a l'IMSS.
- 12) Protocol d'higiene personal quan calgui

Al llarg del contracte i les seves pròrrogues es poden definir altres protocols acordats amb l'IMSS.

7.5 Règim intern de funcionament

Es tracta del document escrit mitjançant el qual es defineixen les normes que regeixen el funcionament de l'equipament i les relacions entre les persones residents. Aquest document ha de ser conegut i respectat per totes les persones residents dels apartaments tutelats Pau Casals.

L'adjudicatari elaborarà un Règim Intern de Funcionament que serà aprovat per l'IMSS. Aquest Reglament recollirà:

- Les característiques de l'equipament, els serveis i els horaris de cadascun dels serveis i de l'equipament en general.
- Els canals d'accés i les condicions econòmiques
- Les condicions de funcionament general.
- Els drets i deures de les persones usuàries dels serveis
- El sistema de queixes i suggeriments
- Els òrgans de participació d'acord amb el que estableix el capítol IV del Decret 202/2009, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

El règim intern de funcionament ha de ser exposat en el taulell d'anuncis i s'ha de lliurar a totes les persones usuàries de l'equipament, que en signaran una declaració de recepció que constarà en el seu expedient individual. Es farà una versió lectura fàcil per facilitar-ne la difusió i en el moment de l'accés a l'equipament s'explicarà a les noves persones residents el seu contingut.

Qualsevol proposta de canvi de continguts del règim haurà de ser debatuda i consensuada en el consell de centre de l'equipament i aprovada, posteriorment, per l'IMSS.

Clàusula 8 Procés d'alta i baixa de l'equipament

Els processos d'altres i baixes requereixen d'una especial atenció, per una banda quan les persones arriben a l'equipament han de rebre l'acompanyament adient perquè se sentin ben rebudes i acollides i en el cas que la sortida sigui vers un altre recurs, cal que la transició es faci de la manera més adaptada a la situació de la persona.

Els objectius que es volen assolir en aquest procés són:

- Garantir que la persona que s'incorpora a l'equipament disposa de tota la informació i l'acompanyament per facilitar la seva integració en la comunitat.
- Facilitar el procés de sortida de l'equipament, tant a la persona com a la resta de la comunitat.

El procés d'alta en l'equipament es farà de la manera següent:

- Es seguirà el protocol d'acollida i adaptació a l'equipament, que es complementa amb un pla per ubicar la persona usuària al barri, per tal que conegui els serveis bàsics i els requisits d'accés d'aquests.
- El termini màxim per fer efectiu l'ingrés són 7 dies des de l'acceptació de la persona usuària.
- Prèviament a l'alta es realitzarà una visita a l'equipament amb la persona resident on se li lliurarà, per escrit, tota la documentació que ha d'aportar i els compromisos que adquireix amb l'alta a l'equipament.
- L'adjudicatari dissenyarà, si cal, un pla d'accés progressiu de la persona resident. Durant el període d'accés progressiu la persona resident haurà de pagar la totalitat de la plaça.
- És responsabilitat de l'equip professional l'adaptació de les noves persones usuàries a l'equipament, facilitant el coneixement del funcionament i promovent la relació de bon veïnatge amb la comunitat de residents.

El procés de baixa es farà de la manera següent:

- El procés de sortida ha de contemplar les diferents situacions que poden donar lloc a una baixa en l'equipament.
- En el cas que les condicions de la persona s'hagin modificat impedint que pugui ser autònoma, l'equip professional, en coordinació amb l'equip de serveis socials, buscarà i tramitarà el recurs més adient.
- L'equip professional farà l'acompanyament a la persona per tal que faci el procés de sortida de forma que es garanteixi el respecte als seus drets i la dignitat.
- En el programa es preveurà també l'acompanyament i suport a les persones que formen part de la comunitat i, especialment, aquelles que hagin desenvolupat més vincles amb la persona que causa baixa.
- L'equip professional vetllarà per les situacions de risc (patologies mentals, deteriorament cognitiu ...) treballant per l'assignació dels recursos que permetin minimitzar-lo i fent les derivacions necessàries.
- L'equip professional donarà suport i acompanyament a les persones en etapa de final de vida, tant a les persones en aquesta situació com a l'entorn més proper de l'equipament.

Clàusula 9 Recursos humans i organització

9.1 Professionals vinculats al servei

L'adjudicatari aportarà tot el personal per a la realització de tots els treballs i serveis previstos en aquest plec i garantirà la prestació del servei durant tots els dies de l'any, independentment de les contingències de gestió que puguin sorgir en el transcurs de l'execució del mateix.

Els professionals i personal que prestin els serveis, aportats per l'adjudicatari, dependran únicament d'aquest a tots els efectes, sense que entre aquests i l'IMSS existeixi cap vincle funcional ni laboral. També és l'adjudicatari qui assumeix la responsabilitat de totes les actuacions del personal, no podent repercutir de cap manera ni en cap sentit a l'IMSS.

L'adjudicatari resta obligat a complir les disposicions legals del personal que treballi per a aquest contracte i el compliment del marc normatiu en l'àmbit laboral, de la Seguretat Social, de prevenció de riscos laborals i de condicions dels llocs de treball.

En cas de que algun treballador pateixi un accident o perjudici a causa de l'exercici de la feina, l'adjudicatari haurà de complir amb les disposicions de la normativa vigent.

Aquest personal treballarà a les ordres de l'adjudicatari, el qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de l'execució del contracte. El personal haurà de gaudir a l'inici de la gestió de la titulació específica necessària per desenvolupar les seves funcions. L'empresa adjudicatària serà la responsable de verificar aquesta acreditació, i de facilitar-la a l'IMSS, si aquest li requereix.

L'adjudicatari es comprometrà a informar sobre les persones contractades en relació a les clàusules de persones amb discapacitat i clàusules socials, si és el cas.

L'adjudicatari ha de mantenir un horari mínim de presència professional a l'equipament i de gestió dels espais comuns:

- De dilluns a divendres, entre les 9:00 i les 20:00 h, de dilluns a divendres durant tot l'any
- Els dissabtes, diumenges i festius, entre les 10:00 i les 19:30 h.

En aquest horari es garantirà la presència mínima d'un professional (auxiliar de geriatria o caràcter tècnic).

La presència professional d'atenció directa (personal auxiliar, de neteja i consergeria) haurà d'estar garantida en tots els casos per l'adjudicatari, amb l'obligació de substituir tot el personal vacant, de permís, en situació d'incapacitat laboral o qualsevol altra circumstància que no li permeti fer efectiva la seva tasca.

9.1.1 Direcció tècnica

Horari	La Direcció tècnica de l'equipament ha de tenir una presència de 40 hores setmanals, distribuïdes de dilluns a divendres, en un horari que serà fixat per l'adjudicatari i consensuat amb l'IMSS. La direcció ha de disposar de dedicació exclusiva i flexibilitat horària per tal que s'inclogui en la seva activitat la seva presència en celebracions i situacions excepcionals tant en cap de setmana com en horari nocturn. Horari mínim de presència de 9:30 – 14:00 i la resta flexible segons necessitats del servei, garantint un mínim d'una tarda a la setmana, de 15:00 a 19:00. Dedicació: 50% a l'atenció de les persones usuàries i l'altre 50% a la gestió de l'equipament i l'equip.
Aspectes generals	– La Direcció tindrà la responsabilitat de tot el que succeeixi en el centre i serà responsable de comunicar-se amb l'IMSS (protocols d'incidències). – L'adjudicatari haurà de facilitar un mòbil de feina que serveixi d'instrument de localització en el moment en que l'IMSS ho consideri adient i necessari. – L'adjudicatari haurà de garantir de manera permanent la presència del personal de direcció. – La funció de direcció podrà ser substituïda pel professional titular de suport i acompanyament social o pel del servei de treball social de forma puntual.
Funcions	En relació a l'equipament: ▪ Ser responsable de l'organització de l'equipament: planificar, dirigir i supervisar tots els serveis, activitats i programes de l'equipament i de l'equip de treball.

	▪ Elaborar la memòria anual del servei i lliurar els indicadors demanats, amb fiabilitat i puntualitat. ▪ Vetllar per l'acompliment de la normativa vigent i garantir la comunicació amb l'IMSS. ▪ Garantir l'acompliment del Règim Intern de funcionament i vetllar pel compliment dels drets i obligacions de les persones residents i el respecte a la seva voluntat. ▪ Vetllar pel compliment dels protocols establerts pel funcionament de l'equipament. ▪ Vetllar pel bon estat i manteniment de l'equipament. ▪ Vetllar per a la correcta protecció de dades del servei en compliment de la legislació vigent. En relació amb l'IMSS i l'entorn de l'equipament: ▪ Amb la resta de direccions de l'IMSS i de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el tècnic que els representi, pel control i coordinació i seguiment continuat del servei, i de les incidències que s'hi produeixin. ▪ Amb l'òrgan encarregat de l'administració i manteniment dels habitatges. En relació a les persones usuàries: ▪ Garantir l'elaboració, compliment i revisió dels plans d'atenció individual de les persones usuàries. ▪ Vetllar pel benestar integral de les persones residents, creant amb aquests una comunicació fluïda i eficaç. ▪ Assignar professionals referents per a cada resident, per fer-ne un seguiment més personalitzat. ▪ Assegurar que totes les persones residents disposen dels serveis de suport i seguiment social que requereixen segons la seva situació ▪ Garantir una atenció integral de qualitat donant el màxim confort i seguretat a les persones residents. ▪ Garantir l'acompliment del contracte assistencial que es signa amb la persona resident. ▪ Vetllar per la correcta gestió de les altes i les baixes d'accés a l'equipament. ▪ Intervenir en situacions de crisi (dol, conflictes veïnals), en coordinació amb la resta de l'equip. ▪ Atendre i donar resposta a les queixes i reclamacions de les persones usuàries i/o llurs famílies. ▪ Coordinar i desenvolupar els projectes de voluntariat i ajuda mútua ▪ Conduir i dinamitzar les reunions de veïns i les comissions de dinamització. ▪ Acompanyar a les persones usuàries, en cas necessari, en l'administració econòmica en temes d'impagaments de les quotes de lloguer. En relació a l'equip de professional: ▪ Vetllar per la protecció de l'equip professional. ▪ Planificar i promoure la formació continuada de l'equip professional, facilitant-ne l'accés a tothom. ▪ Planificar i coordinar l'actuació dels voluntaris de l'equipament. ▪ Vetllar perquè el personal vagi correctament uniformat e identificat. ▪ Vetllar per la correcta gestió del personal i la cobertura d'absències. ▪ Vetllar l'execució dels programes i derivar funcions als membres de l'equip que correspongui
--	--

	▪ Vetllar per la formació i actuació dels professionals de l'equip vers el bon tracte a usuaris, la prevenció dels maltractaments i el respecte als seus drets i llibertats. ▪ En relació amb l'entorn: ○ Coordinar-se amb els serveis i equipaments del territori, en especial els serveis socials de referència. ○ Representar el servei en fòrums, reunions i grups de treball on se'l requereixi
Requeriments	La funció de direcció haurà de ser desenvolupada per una persona professional amb titulació universitària de grau (o diplomatura/licenciatura) en l'àmbit de les ciències socials (treball social, educació social, pedagogia, psicologia o similars). Ha d'acreditar formació de postgrau en gestió d'equipaments residencials o en direcció i gestió d'equips o en l'àmbit de l'atenció a les persones grans. Ha d'acreditar una experiència mínima de 3 anys en funcions similars.

9.1.2 Servei d'auxiliar de geriatría

Horari	El servei d'auxiliar de geriatría es prestarà obligatòriament tots els dies de la setmana d'acord amb els horaris següents: – De dilluns a divendres entre les 9:00 i les 20:00 h – Dissabtes, diumenges i festius: entre les 9:30 i les 18:00 h El total d'hores de servei són 124 hores setmanals (110 hores dedicades als apartaments tutelats i 14 hores als àpats en companyia). Aquest servei garantirà un espai per fer el traspàs d'informació entre professionals en horari laboral. Els residents coneixeran en tot moment el personal que està present a l'equipament.
Funcions	– Proporcionar a les persones residents els ajuts necessaris en cada moment per desenvolupar una vida autònoma, respectant les seves decisions. – Realitzar l'administració de la medicació i de cures bàsiques als residents, sempre amb la corresponent prescripció del personal sanitari i el consentiment de l'usuari – Suport en la higiene i cura personal. – Tenir cura i control de l'alimentació: preparació i el cuinat dels aliments. – Tenir cura en el manteniment de la llar i suport a l'organització domèstica i a la gestió de la correspondència. – Suport a l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura personal, cura de la llar i l'organització domèstica. – Donar ajut i fer supervisió de l'ús del servei de bugaderia. – Comunicar les incidències de manteniment a consergeria. – Acompanyar a les persones usuàries en la realització de gestions externes quan ho necessitin, amb supervisió de la direcció. – Donar suport a les persones usuàries en la realització de gestions telemàtiques amb institucions o entitats. – Comunicar a l'equip els símptomes, les situacions i els canvis detectats en el resident. – Participar en l'elaboració dels PIAI i conèixer el contingut general dels PIAI de les persones amb qui s'actua – Registrar les atencions fetes en l'expedient personal seguint els protocols de funcionament. – Participar en la preparació i execució d'activitats de l'equipament (festes, tallers,

	sortides...), amb la intenció de facilitar la implementació del Programa de. – Participar de l'activitat dels àpats en companyia i executar les activitats de dinamització.
Formació	Titulació de treballador/a familiar o auxiliar de geriatría

9.1.3 Servei de suport i acompanyament social

Horari	El servei de suport i acompanyament garantirà l'atenció a les persones residents en la franja horària següent: – De dilluns a divendres: entre les 10:00 i les 20:00 h, durant tot l'any, distribuint l'horari a criteri de l'empresa, prèvia aprovació de l'IMSS El servei ha de tenir una presència mínima de 5 dies a la setmana i amb un total de 24 hores setmanals (21 hores destinades al seguiment de les persones usuàries dels apartaments i 3 hores destinades a tasques de dinamització dels àpats en companyia). En el cas de celebracions i situacions excepcionals que es produeixin durant el cap de setmana, es podrà requerir també la presència d'aquest/a professional.
Funcions	– Fer el procés de pre-ingrés del resident. – Fer l'acollida de la persona quan aquesta s'incorpora a l'equipament i conèixer les expectatives d'aquesta i, en el seu cas, ajustar-les a la realitat del servei. – Generar i fer un seguiment de la correcta gestió del contracte assistencial. – Participar en l'elaboració del PIAI de cada resident, amb la resta de l'equip. – Gestionar les altes, baixes i moviments dels residents. – Complir els protocols de comunicació establerts amb l'IMSS i l'Ajuntament, referents a la comunicació d'incidències i al funcionament general de l'equipament. – Coordinar els acompanyaments dels residents a les visites externes i fer-ne seguiment. – Intervenir en els processos d'acompanyament del dol, tal i com estableix el protocol d'equipament elaborat a tal efecte. – Intervenir en l'acompanyament i gestió de la despesa econòmica per incrementar les habilitats i recursos personals d'organització. – Coordinar amb el centre de serveis socials de referència el seguiment de casos definits. – Dinamitzar el programa d'activitats de equipament, garantint l'adaptació a la realitat de cada resident, fomentant així la seva participació. – Planificar el programa d'activitats del servei d'Àpats en companyia, i assessorar a l'auxiliar de geriatría responsable de l'execució de les mateixes.
Requeriments	Els i les professionals que desenvolupin aquest servei han d'estar en possessió de la titulació de graduat (o diplomat) en educació social i/o treball social i complir els requeriments formals previstos per a la pràctica professional si existissin (per exemple, col·legiació). Ha de comptar amb una experiència mínima de 3 anys amb gent gran.

9.1.4 Servei de consergeria i recepció

Horari	Aquest servei té una presència setmanal de 37,5 hores setmanals, de dilluns a dissabte. L'horari específic del servei serà fixat per l'adjudicatari tenint en compte els horaris
--------	--

	de major aflluència i comptant amb els horaris dels serveis oberts a les persones grans del barri.
Funcions	– Ser referent dels residents respecte a les entrades i sortides i per fer de vincle de comunicació amb l'equip. – Atendre el telèfon, missatgeria i correspondència. – Fer el manteniment del tauler d'anuncis. – Atendre i controlar les alarmes dins de l'horari de servei; a la resta d'horari ho farà el professional que hi resti. En l'horari sense presència professional, les alertes s'atendran pel servei de teleassistència. – Vetllar pel funcionament, instal·lació i supervisió de la teleassistència en els apartaments. – Avisar als professionals de les incidències: alarmes, signes d'alerta, situacions observades. – Vigilar els punts d'accés a l'equipament i recepció de les persones que hi accedeixin. – Supervisar l'estat de manteniment de l'equipament, identificar les incidències que es produeixin al respecte i donar suport a la direcció del centre en la gestió del manteniment del centre. – Donar suport als residents en les petites tasques de manteniment que no requereixin la intervenció d'especialista. Sempre a petició dels residents i amb les condicions pactades. – Vetllar per l'adequació dels apartaments quan es produeixi un canvi de resident, ajudant la direcció en la coordinació amb l'empresa encarregada del manteniment de l'equipament. – Ajudar als residents en la gestió dels subministres: altes, baixes, facturació. – Control de l'accés dels serveis complementaris: podologia, bugaderia i menjador.
Requeriments	– No es demana una formació específica.

9.1.5 Servei de neteja

Horari	El Servei de neteja es durà a terme tots els dies de l'any amb un còmput setmanal de 81 hores. L'horari el fixarà l'adjudicatari i haurà de ser aprovat per les persones usuàries (pel que fa a la neteja dels apartaments) i per l'IMSS. La distribució de les hores per tasques de neteja serà la següent: – Zones comuns de l'equipament: 18 hores setmanals, de dilluns a divendres. – Suport a la neteja dels apartaments: 56 hores setmanals, preveient una dedicació de 60 minuts per apartament i setmana. – Suport als àpats en companyia: 7 hores setmanals
Funcions	– En relació als apartaments: ○ Les persones usuàries han de conèixer l'horari en què es durà a terme la neteja i les característiques de les tasques a desenvolupar. ○ No és permesa l'entrada als apartaments sense autorització de la persona usuària. ○ La neteja es realitzarà de dilluns a divendres. ○ Comunicar a la direcció les totes incidències i símptomes que afectin l'usuari/ària que puguin tenir importància per a la resta de professionals de l'equip o puguin servir per millorar l'atenció a l'usuari/ària. – En relació a les zones comunes: ○ S'inclou la neteja de totes les zones d'ús comú de l'equipament, incloent

	l'espai, el mobiliari i els estris que s'utilitzen diàriament, tret dels dies festius. ○ Es farà un registre de la neteja dels espais comuns, que permeti comprovar la traçabilitat de la periodicitat de les neteges.
Observacions	L'adjudicatari d'aquest contracte podrà subcontractar aquest servei, però serà responsable que l'espai es mantingui en correctes condicions i que es compleixi la legislació vigent.

9.1.6 Servei d'àpats en companyia

Horari del servei	El servei d'Àpats en Companyia requereix una presència de 24 hores setmanals, 7 dies de la setmana La distribució horària del personal que ha de donar suport a aquest servei és la següent: – 2 hores diàries d'auxiliar de geriatria – 1 hora diària de neteja. – 3 hores setmanals del personal de suport i acompanyament social.
Funcions	Auxiliar de auxiliar de geriatria – Parar i desparar la taula, emplatar els menús i servir-los, reposar setrillers, sucres, salers i condiments, subministrar tovallons i altres elements comuns en un menjador col·lectiu. – Donar suport a les persones ateses durant els àpats. – Col·laborar en la recollida del menjador. – Col·laborar en el programa d'atenció i dinamització Personal de neteja – Recollir i netejar la cuina, l'espai de menjador i altres dependències usades, d'acord amb les instruccions que es contemplen a la clàusula 5.5., per garantir que, un cop finalitzat el servei, els espais utilitzats estiguin en perfectes condicions per a ser utilitzats en altres usos. – Retirar els residus amb la classificació i dipòsit al lloc adient dels mateixos. Personal de suport i acompanyament social – Acol·liment de les persones usuàries facilitant la seva adaptació. Durant l'acollida es recollirà la informació no facilitada pel professional derivant: necessitats de règim alimentari, preferències i gustos. – Explorar les expectatives de grup, relacionals i de lleure i fer una aproximació de la situació física i cognitiva de la persona. Es tindrà cura en la presentació del nou comensal a la resta de companys i es vetllarà per l'acollida. – Facilitar el nexa entre el servei d'àpats en companyia i l'oferta d'activitats dels casals de gent gran o entitats properes. Caldrà conèixer l'oferta d'activitats de lleure i formació del territori. – Realitzar un seguiment de les persones usuàries, coordinat amb els serveis socials – Dissenyar, executar i avaluar mensualment la programació d'activitats. Facilitar els materials i estris necessaris pel bon funcionament de les activitats. – Assessorar a l'auxiliar de geriatria també responsable de l'execució de les activitats de dinamització. – Promoure la participació de les persones usuàries, fomentar la relació i la comunicació.

	– Informar als usuaris del servei dels menús mensuals programats i de les activitats previstes.
Requeriments	– Personal auxiliar de geriatria: a més de la formació establerta a la clàusula 9.1.2. ha d'acreditar la formació o habilitació per a la manipulació d'aliments. – Personal d'acompanyament i suport: el mateix que l'establert a la clàusula 9.1.3.

9.1.7 Síntesi de dedicació horària

	S. de direcció	S. acompanyament i suport	S. de consergeria	S. auxiliar de geriatria	S. de neteja	
					dels habitatges	d'espais comuns
Apartaments tutelats	40 h/set.	21 h/set	37,5h/set.	110 h/set.	56 h/set.	18 h/set.
Àpats en companyia		3h/set		14h/set		7h/set
TOTAL	40 h/set	24 h/set	37,5 h/h	124 h/set	81 h/set	

9.2 Consideracions sobre altres professionals i serveis complementaris

9.2.1 Coordinació d'empresa

L'adjudicatari assignarà una persona que faci de coordinació amb l'IMSS a efectes generals, més enllà de la direcció supervisió del funcionament l'equipament.

La coordinació d'empresa respondrà els requeriments que l'IMSS faci a l'adjudicatari. Ha de tenir bon coneixement del funcionament general dels recursos per a gent gran, i especialment dels apartaments tutelats.

La coordinació d'empresa tindrà una experiència mínima de 3 anys en la gestió en apartaments de gent gran, i serà el darrer responsable del funcionament del servei i del compliment íntegre d'aquest contracte. L'IMSS podrà requerir l'acreditació de la coordinació.

9.2.2 Podologia i perruqueria

Són serveis complementaris i podran prestar-se per professionals externs a la plantilla de l'equipament. Hauran d'acreditar la qualificació professional i el compliment de les normatives que els siguin aplicables.

9.2.3 Petit manteniment

És un servei complementari que podrà ser prestat per professionals externs a la plantilla de l'equipament. Hauran d'acreditar la qualificació professional i el compliment de les normatives que els siguin aplicables.

9.2.4 Supervisor tècnic extern

L'adjudicatari assignarà una persona o empresa externa que doni suport, mitjançant la supervisió, al treball professional dels equips. La supervisió s'orientarà en l'anàlisi de la pràctica dels professionals, entre la formació i el suport professional. La supervisió ha d'implementar-se des d'una posició de llibertat i neutralitat i s'ha de fer des de fora de l'organització. Serà un espai bimensual, amb una durada de dues hores per sessió.

9.3 Altres aspectes organitzatius

9.3.1 Pla de formació dels professionals de l'equipament

L'adjudicatari ha d'establir un pla de formació bàsica, específica i continuada del personal, basada en la millora de l'atenció al resident: Atenció integral centrada en la Persona (AICP). L'adjudicatari haurà de presentar a l'IMSS en el termini de 2 mesos a partir de la data d'execució del contracte els Pla de Formació corresponent. El pla de formació de equipament ha de distingir tres apartats:

- A) **La formació bàsica d'accés dels professionals:** L'adjudicatari garantirà que tots el personal té la titulació requerida per desenvolupar la feina assignada. L'IMSS de l'Ajuntament podrà requerir la documentació acreditativa quan ho consideri oportú.
- B) **La formació específica:** L'adjudicatari facilitarà la formació complementària necessària per desenvolupar les tasques amb estàndards d'excel·lència, implementant un pla de formació per a cada treballador que assegurï les habilitats funcionals, psicològiques i socials, per atendre les persones usuàries. Aquesta formació es farà des dels paràmetres del model d'Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP).
- C) **La formació continua:** Es tracta de les accions formatives per reforçar el treball quotidià de l'equip.
 - Aquestes actuacions consistiran en cursos que es duren a terme, majoritàriament, en el mateix equipament de treball.
 - La formació es planificarà anualment i es registrarà en el pla de formació professional, que serà conegut pels professionals de l'equipament i facilitat a l'IMSS, que el podrà supervisar.
 - L'adjudicatari ha de dur a terme un registre de les accions formatives realitzades on constin els continguts, els i les participants, la durada i la valoració de les persones participants.
 - La programació ha d'incloure, com a mínim, formació en els següents àmbits:
 - Actualitzacions del model d'atenció centrada en la persona (ACP).
 - Dinamització de col·lectius de gent gran.
 - Formació específica directament relacionada amb el col·lectiu propi dels apartaments tutelats per a persones grans: dret a l'envelliment digne, prevenció de maltractaments en la gent gran, detecció i abordatge de situacions de risc en el domicili, confidencialitat de dades i ètica assistencial, entre d'altres.
 - Formació relacionada amb les tasques de gestió del servei i d'apoderament professional: habilitats de comunicació efectiva, mètodes de resolució de conflictes, lideratge d'equips professionals, gestió del canvi, maneig de situacions d'estres, entre d'altres.

9.3.2 Sistemes de control i millora de la qualitat

L'adjudicatari vetllarà per prestar un servei amb els màxims estàndards de qualitat possible i seguint les indicacions legals de serveis socials especialitzats en l'atenció a la gent gran.

L'adjudicatari treballarà els models teòrics de l'Atenció Centrada en la Persona. Els principis de l'ètica assistencial i les dimensions de qualitat de vida que proposen Schalock i Verdugo (2002).

Els principis de qualitat que l'adjudicatari haurà de seguir, en la gestió de l'equipament són

- a) L'eficàcia, l'eficiència i l'equitat.
- b) L'accessibilitat i agilitat i la professionalitat.
- c) La capacitat d'anticipar-se a les situacions de risc.
- d) La participació de tots els professionals.

L'adjudicatari consensuarà amb l'IMSS una certificació d'estàndard de qualitat externa, amb compromís d'implementar-lo durant la vigència del contracte, i amb implicació de tots els professionals en la consecució dels objectius fixats i els registre dels indicadors que permetin l'avaluació. L'adjudicatari haurà de dur a terme aquesta **auditoria tècnica** anualment i el contingut s'alternarà: un any haurà d'estar relacionada amb la qualitat del servei i l'altre serà sobre la satisfacció de les persones usuàries. L'adjudicatari podrà fer proposta sobre el contingut concret i els possibles proveïdors, així com l'IMSS. La decisió final serà contrastada amb el tècnic municipal, qui finalment autoritzarà aquell proveïdor que consideri més adequat.

En conclusió, aquesta auditoria serà dirigida, gestionada i analitzada per l'IMSS i serà pagada per l'adjudicatari. Per a la seva realització, es reservarà un pressupost del **1,05%** del cost del contracte adjudicat, sense IVA, prorratjat pels anys del contracte. Aquesta reserva s'aplicarà també a les possibles pròrrogues del contracte.

9.3.3 Sistema de recollida de queixes i suggeriments

Les queixes i reclamacions són l'opinió de la persona resident en relació a la prestació del servei i les circumstàncies que concorren durant aquesta prestació: l'assistència o atenció rebuda, les relacions interpersonals, la comunicació, l'organització del servei, l'habitabilitat, el confort, entre altres. Les queixes i reclamacions han de tenir resposta per part dels responsables del servei.

Les queixes o reclamacions poden ser presentades per les persones residents en els apartaments i/o per les persones beneficiàries dels serveis complementaris; excepcionalment poden presentar-les familiars directes de les persones afectades o persones de la seva confiança.

L'equipament disposarà de fulls de reclamacions i una bústia, visible i senyalitzada, on es puguin deixar aquests fulls, la Direcció en farà la revisió periòdica.

La direcció vetllarà perquè les persones residents coneguin el sistema de queixes i suggeriments; amb aquesta finalitat, s'explicarà en el moment de l'accés de la persona a l'equipament i periòdicament es faran breus sessions recordatòries sobre el procediment.

Els fulls de reclamacions estaran numerats per facilitar la gestió i han de ser accessibles per a totes les persones.

La direcció gestionarà el registre de queixes, amb la data, via d'entrada, usuari, motiu, professionals implicats, resolució, la resposta. Les queixes s'informaran a l'IMSS.

L'adjudicatari dissenyarà un protocol d'atenció de queixes.

Totes les queixes es contestaran per escrit, en un termini màxim de 10 dies des de la data de la queixa. Els agraïments rebran el mateix tracte que les queixes.

9.3.4 Aportacions de les persones usuàries

La persona usuària dels apartaments tutelats està obligada al copagament de la prestació segons la regulació dels preus públics i les seves condicions econòmiques.

Pel que fa al pagament de la prestació segons el preu públic establert per l'IMSS:

- La persona usuària informarà al servei de les variacions d'ingressos; en tot cas, de forma anual s'actualitzaran els imports dels ingressos de les persones residents.
- Els preus públics dels apartaments i dels serveis complementaris s'ajustaran als aprovats per l'IMSS i estaran informats al taulell d'anuncis.

Pel que fa a les despeses de subministraments:

- Les despeses de llum, aigua i telèfon dels habitatges, seran responsabilitat de cada resident.
- L'adjudicatari arbitrarà un sistema de suport per realitzar els canvis de titularitat dels comptadors de la llum i, que totes les persones usuàries estiguin al corrent del pagament.
- En cas de negligències en aquest suport, la responsabilitat del pagament dels subministraments recaurà en l'adjudicatari.
- Caldrà definir, per part de l'adjudicatari, un protocol de gestió i suport dels subministraments dels residents: aquest haurà de ser prèviament pactat amb l'IMSS abans de la seva aplicació.
- L'adjudicatari tindrà l'obligació d'orientar, acompanyar i fer el seguiment d'aquelles persones que facin impagament de les seves obligacions.
- L'IMSS pot proposar fer un altre ús compatible amb l'activitat principal de l'equipament. En aquest cas l'adjudicatari no s'haurà de fer càrrec de les despeses d'aquests subministraments.

L'adjudicatari no podrà rebre cap pagament del usuaris tret dels serveis complementaris.

Clàusula 10 Gestió i seguretat de les instal·lacions

- a) Objecte: Regular les activitats de manteniment dels elements constructius i instal·lacions generals dels edificis, objecte del present plec.

Els principals objectius són

- Mantenir en perfecte estat de funcionament i conservació les instal·lacions de l'equipament.
- Garantir la disponibilitat general de l'equipament per assegurar la prestació dels serveis contractats.
- Garantir els mínims temps de resposta i reparació davant avaries o incidències sorgides durant l'activitat.
- Mantenir actualitzar l'inventari existent.
- Gestionar correctament la documentació referent a la conservació i seguretat de les instal·lacions, incloent l'actualització de la documentació tècnica quan sigui necessari.

b) Obligacions de l'adjudicatari respecte al manteniment de les instal·lacions:

- Serà obligatori, des del moment de l'adjudicació, notificar als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, Justícia Global, Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona, el nom i la identificació de l'empresa de manteniment que es contractarà. L'adjudicatari assumirà, en tot allò que correspon als treballs de manteniment objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenidora davant el Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció i Control que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent de les instal·lacions sotmeses al present contracte.
- L'adjudicatari haurà d'informar, sempre per escrit i amb els documents acreditatius corresponents, el tipus de servei, empresa i contracte, en cas de contractar serveis externs especialitzats.
- L'IMSS tindrà la potestat de sol·licitar a l'adjudicatari la documentació reglamentària i els informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

c) Condicions específiques de manteniment respecte algunes instal·lacions:

A continuació es detallen diferents situacions en les què actuacions de manteniment relatives a les instal·lacions objecte d'aquest PPT poden afectar el funcionament d'elements o equips d'altres fora de l'abast d'aquest contracte. Les especificacions següents determinen els protocols a seguir per evitar la degradació d'elements existents o la pertorbació de l'activitat del centre innecessàriament:

- Protecció d'ascensors:
 - Qualsevol ús que es faci dels ascensors, per un altra funció que no sigui la de traslladar persones, es considera de tipus extraordinari i haurà de ser autoritzat prèviament i en tots els casos pels responsables tècnics municipals i en tot cas, la cabina interior (paviment, laterals de cabina i portes) i els muntants del marc d'accés, s'han de protegir amb un material resistent i adequat segons el tipus d'actuació a realitzar, que com a mínim serà cartró ondulat de doble capa. A més, si el moviment de materials ho requereix, els responsables tècnics municipals podran exigir a l'adjudicatari que la protecció es faci amb aglomerat de fusta o DM mínim 5 mm.
 - Sempre caldrà senyalitzar l'aparell destinat provisionalment a ser utilitzat per aquest tipus de tasques en totes les plantes que sigui necessari. El rètol informarà del fet i del temps previst en l'operació, La seva col·locació i retirada serà a càrrec de l'empresa i s'adaptarà al que determinin els responsables tècnics municipals.
- Actuacions que afecten a les instal·lacions de Detecció i Extinció d'incendis:
 - Davant de qualsevol actuació de manteniment que impliqui pols o variacions que puguin afectar a la sensibilitat dels detectors, s'han de protegir o desactivar prèviament els elements afectats.
 - Aquesta actuació de protecció/desactivació, s'ha de realitzar per part de l'adjudicatari del Manteniment de Detecció d'Incendis i Intrusió, a partir de la

coordinació de l'adjudicatari del present contracte i el responsable dels Serveis Tècnics Municipals.

- Protecció de béns i mobiliari:
 - Tots els aparells (ordinadors, fotocopiadores, fax, etc.), el mobiliari (taules, cadires i altre parament) així com qualsevol element que es pugui omplir de pols i serradures i/o que es puguin veure afectats per les actuacions de manteniment, es protegiran de forma adient amb plàstic o film continu de polietilè de banda ample.

d) Descripció dels serveis.

- Auditoria d'estat de les instal·lacions:
 - Serà responsabilitat de l'adjudicatari la realització d'una valoració segons model facilitat pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i consensuada amb el mateix, de l'estat de les instal·lacions i elements constructius a l'inici del contracte i que s'haurà de lliurar durant els primers dos mesos del mateix.
 - En aquesta valoració es faran constar les millores necessàries a realitzar per la prestació del servei i que són responsabilitat de l'IMSS. La valoració es repetirà al final del contracte en curs, tres mesos abans de la finalització del mateix, per verificar l'estat de les instal·lacions i elements constructius, i determinar a qui correspondrà la solució de les possibles incidències detectades.
 - Es sol·licitarà autorització prèvia a l'IMSS per fer reparacions extraordinàries o modificacions en edificis o instal·lacions existents a l'inici de la prestació del servei, les quals restaran en benefici municipal.
- Actualització de l'inventari de les instal·lacions:
 - Serà responsabilitat de l'adjudicatari la realització, revisió i actualització de l'inventari de les instal·lacions i elements constructius presents als edificis, durant el primers 2 mesos del contracte, segons model facilitat pels Serveis Tècnics.
 - L'adjudicatari haurà de complimentar aquest inventari afegint a cada un dels equips la següent informació:
 - TOTS ELS EQUIPS: Marca, model, nº de sèrie i any d'instal·lació i/o de posada en marxa.
 - BAIXA TENSIO/MITJA TENSIO: Potència, capacitat, factor de potència, voltatge, intensitat.
 - CLIMATITZACIO: Potències (elèctrica, calorífica i frigorífica), cabal, altura manomètrica bombes, temperatura de funcionament.
 - FONTANERIA: Volum, potència
 - En el cas que es detecti la existència d'un equip que no estigui present en l'inventari inicial, es procedirà a incorporar-lo i comunicar-ho, assignant el protocol de manteniment que indiquin els Serveis Tècnics.
- Actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament:
 - Serà responsabilitat de l'adjudicatari la realització, revisió i actualització de l'inventari de mobiliari i parament de l'equipament necessari en la prestació del servei contractat.

- L'adjudicatari haurà de presentar anualment i juntament amb la sol·licitud de la pròrroga del contracte de gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre.
- Elaborar i fer la implantació del pla d'emergència del centre.
 - Aquest haurà de contenir la informació de la Guia per al desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació en els locals i edificis (Ordre del Ministeri de l'Interior de 29 de novembre de 1984) i tenir en compte la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya.
 - Així mateix, cal preparar les persones usuàries i l'equip professional per a situacions de risc (incendis o d'altres) i per això es preveu la realització d'un simulacre a l'any.
 - Les accions a dur a terme són:
 - Elaborar un programa que contempli l'eficàcia per evitar lesions i mantenir les instal·lacions en condicions de seguretat pels residents, familiars, personal i visites.
 - Tenir una pla d'inspecció de la seguretat de l'edifici, magatzems, equips, on consti la forma de reduir riscos.
 - Comptar amb procediments d'emergència per protegir als ocupants de la instal·lació en cas d'avaria del sistema elèctric o de manca d'aigua.
 - Tenir un pla de manipulació, emmagatzematge i ús segur per a productes i residus peril·losos.
 - Supervisar la planificació i executar el programa per facilitar unes instal·lacions segures.
 - Senyalitzar les zones i elements de risc, tant pels residents, familiars i professionals.

10.1 Gestió i manteniment de l'edifici i de les instal·lacions.

10.1.1 Manteniment ordinari

L'adjudicatari es farà càrrec de realitzar el manteniment correctiu i normatiu o obligatori de l'edifici interior, elements constructius i façanes, les instal·lacions, els aparells i altres elements propietat de l'IMSS segons inventari, la realització, revisió i actualització del qual correspon a l'adjudicatari, tenint-los en tot moment en perfecte estat de conservació i funcionament.

Els problemes estructurals i possibles patologies genèriques de la mateixa, o qualsevol altre incidència que impliqui un risc per usuaris, treballadors o vianants, hauran d'esser comunicats per l'adjudicatari als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència, i seran responsabilitat del propietari de l'edifici

El **manteniment correctiu** comprèn la reparació d'avaries o resolució d'incidències que puguin donar-se a les instal·lacions i elements constructius a mantenir, qualsevol quina sigui la seva causa.

Independentment de la reparació provisional de l'avaria, aquelles reparacions definitives amb un cost estimat superior a 1.000 €, s'hauran de comunicar prèviament als Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En el cas de quantitats superiors als 3.000 € implicaran obligadament un pressupost previ per part del contractista i comunicar-ho als Serveis Tècnics del Departament en un termini de 48 hores en cas normal i de 4 hores en cas d'urgència. En el cas de quantitats superiors als 6.000 € implicaran obligadament la presentació de 3 pressupostos. Aquestes actuacions necessiten una aprovació prèvia dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials abans de començar.

El **manteniment preventiu** és el conjunt d'operacions de manteniment que cal realitzar de manera periòdica i que tenen com objectiu mantenir un bon estat de conservació i funcionament de tots els elements dels edificis, minimitzant les aturades imprevistes per avaries, mantenir al màxim el seu nivell de rendiment i permetent que l'equipament compleixi la seva vida útil prevista.

- Anirà a càrrec dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials la realització del manteniment preventiu de les instal·lacions de l'edifici segons els protocols aprovats pels Serveis Tècnics.
- En el cas de què es detectin anomalies, incidències o avaries d'equips en les revisions del manteniment preventiu no imputables a aquesta consideració de prevenció, caldrà adjuntar una recomanació d'actuació correctiva que serà sotmesa a l'anàlisi i decisió dels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials i que es remetran a l'adjudicatari que es responsabilitzarà de l'arranjament de les mateixes en el termini màxim assenyalats.

Manteniment normatiu o obligatori:

- Serà responsabilitat de l'adjudicatari el manteniment normatiu obligatori que agrupa totes les operacions periòdiques especificades per a la normativa vigent aplicable ens els reglaments específics d'instal·lacions i les inspeccions periòdiques reglamentàries corresponents de les instal·lacions objecte d'aquest contracte, així com les accions correctives que se'n derivin, que programarà i coordinarà amb els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials.
- De manera enunciativa i sense ser limitativa, es llisten les obligacions que haurà d'assumir l'adjudicatari en aquest aspecte:
 - Informar de les inspeccions tècniques obligatòries vigents i les noves que puguin sorgir.
 - Avisar a la propietat, amb antelació suficient, de les inspeccions tècniques obligatòries que s'han de realitzar.
 - Donar assistència tècnica a les EIC durant les seves visites.
 - Entregar els certificats a la propietat, conservant còpia d'aquests.

10.1.2 Manteniment extraordinari

Addicionalment al manteniment ordinari descrit en el punt anterior, es podran realitzar operacions de manteniment de major envergadura que suposin la modificació substancial d'algun element constructiu o instal·lació amb alguna de les finalitats següents:

- Substitució d'equipament o elements constructius per obsolescència o mal estat de conservació no atribuïble al present contracte.
- Substitució d'equipament que presenti una reiteració excessiva d'averies que provoquen un mal funcionament i un detriment del rendiment del equip afectant de manera significativa el servei que presta.
- Adaptació a la normativa vigent aplicable
- Millores que comportin mesures d'estalvi energètic i bioclimàtiques

Es sol·licitarà autorització prèvia a l'IMSS per fer les reparacions extraordinàries o per introduir modificacions en les obres o instal·lacions existents, les quals restaran en benefici de l'equipament.

A l'Annex 2 s'inclou una taula de distribució de responsabilitats dels diferents tipus de manteniment.

10.1.3 Equipament i material inventariable

És responsabilitat de l'adjudicatari la reparació i reposició de tot l'equipament i material inventariable, i del material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei, a excepció d'avaria absoluta de la maquinària i que hagi de ser substituïda, segons indiquin els informes tècnics emesos per les empreses especialitzades en la reparació de la maquinària corresponent. Si es produeix aquest fet haurà de ser autoritzat prèviament pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, i procedirà posteriorment, si fos el cas, a la seva reposició.

L'adjudicatari es farà càrrec de les reparacions dels elements que resultin malmesos a causa d'un ús inadequat per part seva o del seu personal o de les persones usuàries, i satisfer la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Haurà de comunicar Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials aquelles incidències que afectin al manteniment i que, per la seva envergadura, import o afectació, així ho aconsellin.

10.1.4 Control de la legionel·losi i prevenció i tractament d'altres plagues

És atribució i responsabilitat de l'adjudicatari fer les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003, de 4 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris higienicosanitaris per a la prevenció i el control de la legionel·losi, així com tota la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi.

És responsabilitat de l'adjudicatari fer el seguiment i el control de plagues dins l'equipament, tot i que les actuacions en els zones comuns aniran a càrrec del Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials.

Quan el tractament de control de plagues sigui en l'interior de l'apartament de la persona usuària, serà responsabilitat de l'adjudicatari dur-lo a terme. Abans de procedir a l'actuació, s'haurà de notificar al tècnic del Dept. d'Infraestructures i Manteniment (amb copia al tècnic municipal referent), adjuntant el pressupost corresponent que haurà de ser autoritzat.

A tal efecte s'ha establert una reserva pressupostària anual per aquest concepte d'un **2,35%** del cost del contracte adjudicat, sense IVA, prorratejat pels anys de contracte, a justificar en funció de

les actuacions dutes a terme. La despesa es repercutirà a la factura del centre, especificant el concepte. Aquesta reserva també s'aplicarà a les possibles pròrrogues del contracte.

10.1.5 Incidències sobre el manteniment i l'estat de l'equipament

L'adjudicatari haurà d'informar de les incidències referents al manteniment i l'estat del equipament, seguint el protocol de comunicació que s'estableixi a l'inici del contracte. En tot cas, farà arribar un informe mensual de seguiment d'incidències a l'IMSS. La notificació d'incidències urgents, o qualsevol incidència que vulneri la legislació o que lesioni o perjudiqui el funcionament de les activitats, es farà sempre per escrit, amb un temps màxim de comunicació dins de les 24 hores següents a que s'hagi produït o detectat el fet. L'omissió d'aquest deure, així com qualsevol altre acció u ommissió que vagi en detriment de les obligacions específiques del present acord, podrà donar lloc a la resolució del contracte.

10.1.6 Pintura del centre

L'adjudicatari haurà de vetllar sempre per l'acompliment del protocol de pintura de centres, en el moment en què s'hagi d'efectuar aquesta activitat. Qualsevol activitat de pintura de la instal·lació haurà de ser autoritzada pels Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, que podran supervisar en tot moment l'execució d'aquesta activitat. El centre s'haurà de pintar, en el seu interior, com a mínim un cop durant la vigència del contracte i les seves pròrrogues.

10.1.7 Pressupost per al manteniment i reparació i reposició

Per a la realització de les tasques de manteniment, reparació i reposició de materials o béns inventariables en les que el cost de reparació sigui superior al de substitució, es farà una provisió del **10.20%** del cost del contracte adjudicat, sense IVA, prorratejat pels anys del contracte. Aquesta reserva també aplicarà a les possibles pròrrogues.

Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment cada trimestre aportant còpia de les factures i un full de càlcul resum amb la relació de les factures abonades, conceptes i imports, segons model que es facilitarà a l'inici del contracte. Les despeses efectuades sobre aquesta partida hauran de consensuar-se, amb els Serveis Tècnics del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials. En cas de no exhaurir-se aquest percentatge es procedirà a retornar en la darrera factura anual, amb el vist i plau del cap de manteniment.

L'adjudicatari haurà de contractar un auditor extern per dur a terme una **auditoria de costos de manteniment**. L'IMSS serà qui determinarà l'empresa auditora externa que s'encarregarà de realitzar aquesta funció. L'auditoria es farà trimestralment i s'emetrà, a banda de l'informe trimestral, el corresponent informe anual, revisant els documents emesos per l'entitat gestora i l'estat de conservació del centre. La reserva pressupostaria per l'auditoria serà com a màxim d'un **1,83%** del cost del contracte adjudicat, sense IVA, prorratejat pels anys del contracte. Aquesta reserva també s'aplicarà a les possibles pròrrogues. L'import de l'auditoria de costos anirà a

càrrec de l'adjudicatari i li serà abonada prèvia factura justificada a finals d'any o en el termini que s'estableixi amb el tècnic municipal de mutu acord.

10.1.8 Neteja

L'adjudicatari assumirà les despeses de la neteja integral de les instal·lacions, la qual es realitzarà amb personal propi o mitjançant una empresa subcontractada.

L'adjudicatari ha de seguir els criteris ambientals següents per efectuar la neteja de les instal·lacions.

- a) Limitació de determinats productes de neteja:
 - Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius per al medi ambient (lleixiu o altres) en terres i tot tipus de superfícies. Únicament podran ser utilitzats en la neteja de llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica: vàters, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos, així com dels llocs i elements acordats amb els responsables del contracte de l'equipament en la formalització del contracte.
 - Queda prohibit l'ús de productes en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents; quan calgui s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.
 - S'exclouen els productes amb finalitat més aparent que de neteja (ambientadors o similars, substàncies perfumades o anàlegs).
- b) Retirada selectiva de residus. Caldrà fer la recollida selectiva de residus en la neteja de les instal·lacions generals de l'equipament que inclogui:
 - Paper i cartró (contenidor blau)
 - Envasos lleugers: plàstic, llaunes i brics (contenidor groc).
 - Vidre (contenidor verd)
 - Matèria orgànica (contenidor marró).
 - Rebuig (contenidor gris)
 - Es facilitarà als residents als apartaments contenidors per fer la recollida selectiva de forma comunitària, especialment d'aquells residus que puguin generar-se individualment en menor quantitat: paper, piles i bateries, residus mèdics i de farmàcia. En el cas dels recipients per a la recollida selectiva, hauran d'estar identificats d'acord amb el sistema municipal d'identificació i podran ser de PE, PS o PP.
- c) Criteris per a l'adquisició de productes
 - Productes de paper i cartró/cel·lulosa.- En el cas del paper higiènic, eixugamans i altres consumibles de cel·lulosa s'ha de garantir que són produïts a partir de fibres de cel·lulosa reciclada.
 - Bosses d'escombraries: les bosses d'escombraries grises o negres per a la recollida del rebuig hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat postconsum. L'adjudicatari disposarà també de bosses de recollida de fracció orgànica que compleixi requisits de biodegradabilitat en 180 dies, d'acord amb la Norma UNE-EN 13432:2001.
 - Els productes bàsics de neteja generals (líquid de fregar, netejavidres, netejador de superfícies general o multi ús i netejador de superfícies ceràmiques) han de disposar d'alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple l'etiqueta ecològica europea, el cigne nòrdic o equivalent.

- El sabó de rentar les mans ha de disposar d'alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple l'etiqueta ecològica europea, el cigne nòrdic o equivalent.

10.1.9 Riscos i responsabilitats

L'adjudicatari haurà d'assumir els riscos econòmics, i les responsabilitats de danys, perjudicis i accidents que tinguin lloc en l'equipament, incloent-hi els causats pels professionals de l'equipament, personal vincularà ell, i pels residents durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

10.1.10 Competències de l'Ajuntament en matèria de manteniment

Són atribució, responsabilitat i competència del Departament d'Infraestructures i Equipaments de l'Àrea de Drets Socials, el manteniment correctiu, preventiu i/o normatiu, de les instal·lacions dels aparells elevadors, els mitjans contra incendis i les instal·lacions de Detecció anti-intrusisme, així com el procediment de desinfecció, desratització i desinsectació de l'equipament.

L'adjudicatari facilitarà a l'Ajuntament les tasques relatives al manteniment d'alarmes, extintors i ascensor, així com la realització de les actuacions relatives a la desinfecció, desratització i desinsectació (DDD).

10.1.11 Consideracions específiques dels apartaments tutelats Pau Casals

1. El manteniment i la cura dels apartaments és responsabilitat dels residents. Serà responsabilitat de l'adjudicatari el suport en el manteniment ordinari menor dels apartaments tutelats, ocupats pels residents.
2. L'adjudicatari informará al Departament d'Infraestructures i Equipaments quan un habitatge quedi buit i facilitarà les tasques per a poder ocupar-lo de nou. Aquestes tasques neteja a fons, pintura i petit manteniment correran a càrrec de l'adjudicatari i únicament quan es requereixin accions més profundes correran a càrrec de l'Ajuntament.
3. Cada vegada que un nou resident accedeixi a un habitatge es farà un inventari del mobiliari i electrodomèstics, aquest inventari s'adjuntarà al contracte assistencial i serà signat pel resident, assumint la responsabilitat de la seva cura. Quan el resident deixi l'habitatge, caldrà fer un repàs de l'estat d'aquest material inventariat, comunicar-lo a l'IMSS i prendre les mesures correctives que li correspongui, que correran a càrrec de l'Ajuntament.
4. Si cal, l'adjudicatari farà les operacions periòdiques especificades per la normativa d'instal·lacions.

10.1.12 Acreditació de l'estat de l'equipament i l'inventari

L'adjudicatari haurà de presentar anualment i amb la sol·licitud de la pròrroga de la gestió, el certificat del bon estat de la totalitat de l'inventari inicial del centre. Així com, retornar, en el termini de la vigència del contracte, l'edifici, les instal·lacions, el material, els aparells i altres elements de l'establiment en bon estat i segons el inventari realitzat, la revisió i actualització del qual correspon a l'adjudicatari.

10.2 Obligacions de l'adjudicatari.

En el moment de la formalització del contracte, l'adjudicatari serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

a) Gestió de la documentació tècnica generada:

L'adjudicatari té l'obligació de garantir l'actualització de la informació tècnica de les instal·lacions objecte dels serveis contractats. Llibre de manteniment, projectes, memòries descriptives, esquemes, plànols, inventaris, equips, catàlegs, fitxes de característiques tècniques dels equips, instruccions de servei especificades per fabricants i/o instal·ladors, etc.

Si les obres de manteniment lligades a aquest contracte suposessin modificar les condicions existents dels edificis (elements constructius o instal·lacions) i com a conseqüència els plànols dels mateixos, l'adjudicatari presentarà als Serveis Tècnics Municipals els documents "as built" modificats en format i versió compatible amb el programari utilitzat per l'Ajuntament (MICROSTATION i AutoCad), juntament amb les garanties dels equips i les legalitzacions pertinents de les instal·lacions sotmeses a normatives específiques.

L'adjudicatari recopilarà la documentació tècnica generada durant l'execució del manteniment correctiu o modificatiu: projectes, garanties, legalitzacions, actes d'inspecció obligatòria...

b) Gestió mediambiental i de residus: L'adjudicatari aplicarà la normativa vigent en relació a les gestió de les deixalles. Tot aquell residu que l'adjudicatari generi, fruit dels treballs vinculats en aquest contracte, haurà de ser degudament gestionat o eliminat.

- Reutilització o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats durant l'execució del contracte.
- Gestió dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus.

El cost de l'eliminació dels residus generats està inclòs dins el preu de licitació (eliminació de làmpades, sacs de runes, olis, etc..) a més d'haver de presentar els corresponents justificants d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

c) Suport al responsable de manteniment: L'adjudicatari haurà de donar suport tècnic al responsable de manteniment de la gerència i també a empreses relacionades amb l'estalvi i l'eficiència energètica, els quals actuaran com gestors energètics o similars.

d) Mitjans tècnics per la realització del servei: L'adjudicatari ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el seu treball (eines diverses, grup electrogen autònom amb capacitat per la utilització del trepant, martell elèctric, o el disc de tall manual). En el cas de que l'empresa no disposi d'alguna màquina en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

e) Serveis de suport al contracte sense cost associats:

- Realitzar els corresponents dictàmens anuals de BT
- Complimentar i lliurar un cop l'any, en tant que empresa instal·ladora, els certificats de les comprovacions i mesuraments de les operacions normatives relatives a les sales de calderes i instal·lacions solars tèrmiques, així com complimentar i tenir al dia el llibre de manteniment per aquelles instal·lacions que preveu el RITE.
- Lliurar els butlletins de revisió de l'estanquitat de les instal·lacions de gas i de les reformes de baixa tensió.

- Emissió i tramitació, amb la periodicitat que correspongui, dels preceptius certificats, dictàmens i informes que com a mantenidor de les instal·lacions, tingui la responsabilitat de realitzar.
 - L'assessorament tècnic en tant que empresa mantenidora en la redacció dels projectes d'intervenció en els edificis existents.
 - La tramitació de documentació de garanties, fitxes tècniques, etc. de determinats materials o elements que componen les obres.
- f) Inspeccions periòdiques reglamentaries de les E.I.C. corresponents a les instal·lacions d'aquest contracte:
- Centrals humidificadores, piscines, banyeres d'hidromassatge i els seus circuits, xarxes d'ACS i freda, (Decret 352/2004 de la Generalitat de Catalunya, la Ordre Ministerial 865/2003 de 4 de juliol, pel quals s'estableixen les condicions higiènic-sanitàries per a la prevenció i el control de la legionel·losi, i també d'acord al que determina la Disposició addicional de la Ordenança General del Medi Ambient Urbà de l'Ajuntament de Barcelona, modificada el 10 d'abril del 2001, vigent des del 1 d'octubre del 2001)
 - Aigua calenta sanitària amb acumulador i circuit de retorn.
 - Instal·lacions elèctriques de BT i MT
- g) Avaluació de Riscos Laborals:
- L'adjudicatari disposarà d'un servei de prevenció propi, aliè o mancomunitat de riscos laborals amb una empresa autoritzada, i haurà d'haver realitzat l'avaluació de riscos del seu personal. El personal de l'empresa haurà de complir en tot moment les normes en l'àmbit de la PRL. Igualment, l'adjudicatari estarà obligada a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria de Seguretat i Salut en el treball, havent d'adoptar les mesures necessàries per assegurar la indemnitat, integritat i salubritat dels treballs afectes al servei contractat, així com per prevenir qualsevol tipus d'accident dels quals puguin produir-se amb motiu de l'execució dels treballs, sigui com sigui la causa de la mateixa.

Clàusula 11 Condicions essencials d'execució

11.1 Descripció de les obligacions específiques del contracte

L'adjudicatari tindrà les següents obligacions contractuals específiques vers el present contracte:

- L'empresa adjudicatària designarà un interlocutor amb l'IMSS per a la revisió periòdica de l'execució del present contracte.
- No vincularà al servei perfils professionals, ni funcions, ni nombre d'hores que no hagin estat definits expressament per l'IMSS dins de l'apartat 9.1. d'aquest Plec tècnic.
- No vincularà al servei un nombre d'hores diferent al que s'estipula dins de de l'apartat 9, d'aquest Plec tècnic.
- Dotarà als professionals amb tasques de direcció de l'equipament i auxiliars de geriatria dels serveis de telèfons mòbils.
- Dotar als professionals contractats dels uniformes, complements del personal i EPI necessaris per al desenvolupament de la seva activitat, que aniran a càrrec de

l'adjudicatari. Els uniformes hauran de dur visible el logo de l'IMSS de Ajuntament de Barcelona

- Comunicar a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant correu electrònic, les baixes dels usuaris que es produeixin per qualsevol causa, dins de les 24 hores següents.
- Comunicar immediatament quan es produeixi qualsevol incidència greu, mitjançant document de comunicat d'incidències d'activitat facilitat per l'IMSS.
- L'empresa adjudicatària, quan detecti malalties o deficiències persistents, de caràcter psíquic o físic, en les persones usuàries que li impedeixin governar-se per ell/a mateix/a, ho posarà en coneixement l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant informe escrit, a fi i efecte que es pugui procedir, des del servei municipal corresponent, a un canvi de recurs assistencial.
- Assegurar els estàndards de qualitat que l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona estableixi, facilitant l'ús dels instruments de mesura que es determinin.
- Respectar la representació exterior que té, com a titular, l'IMSS i l'ajuntament de Barcelona.
- Complir les normes d'identificació visual del Departament d'Imatge de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona en tota la documentació i/o en la identificació del personal de l'empresa que treballi en l'equipament, constant sempre com empresa gestora.
- Afavorir una bona relació amb les persones usuàries com a base de la prestació del servei i eludirà qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries. L'empresa haurà d'informar expressament a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.
- Aportar, a requeriment de la Direcció de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona la informació funcional, assistencial, econòmica, estadística, els indicadors de gestió i altra documentació que es determini a través del referent tècnic corresponent, d'entitats col·laboradores, i en tot cas, hauran de estar informatitzats i a ser possible realitzar la seva transmissió amb els sistemes tecnològics que li siguin requerits.
- Aplicar els sistemes d'informació que l'IMSS decideixi i mantenir la informació actualitzada.
- Mantenir actualitzat l'expedient de la persona usuària i custodiar la documentació. A l'expedient hi figurarà, com a mínim, la documentació que s'estableix a l'apartat 7.3.1:
- Prestar els serveis d'apartaments tutelats, de conformitat amb les condicions funcionals i materials que s'estableixen en les disposicions reguladores de l'ordenació general dels serveis socials, en quant a establiments i règim de funcionament dels serveis de conformitat amb les indicacions i les directrius de l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.
- Haurà de disposar dels protocols que afectin el servei, aplicats per al propi funcionament, que han de recollir la pràctica diària i real de l'equipament. Com a mínim, ha de disposar dels protocols que s'estableixen a l'apartat 7.4
- Disposar dels registres establerts, degudament documentats i permanentment actualitzats, així com:
 - o Registre d'altres i baixes (aquestes darreres amb data i motiu).
 - o Registre de caigudes.
 - o Registre d'emergències sanitàries.
 - o Registre de la neteja diària, setmanal i mensual, tant de les zones comuns com dels apartaments.
 - o Registre de la bugaderia comunitària.
 - o Registre de les petites reparacions i el manteniment dels serveis comuns.

- Registre de comunicat d'incidències a les persones.
 - Registre d'utilització de la clau mestra.
 - Registre d'entrega del Reglament de Règim Intern.
- Disposar d'un tauler d'anuncis, en lloc visible, en el qual s'hi exposi:
 - Reglament de règim intern.
 - Organigrama de l'establiment, els seus responsables i la seva dependència organitzativa.
 - Avís sobre la disponibilitat de fulls de reclamació.
 - Horari de visites amb el director o directora de l'establiment.
 - Programa setmanal d'activitats.
 - Instruccions per a casos d'emergència.
 - Tarifes de preus públics.
- Tenir a disposició de les persones usuàries i dels seus familiars i entorn social proper els fulls normalitzats de reclamacions.
- Custodiar la correspondència, oficis, informes, actes i altra documentació tramitada entre l'IMSS i l'equipament, així com també tots els documents referents als usuaris.
- Serà responsable de disposar d'un sistema segur i fiable de custòdia de claus de les persones usuàries i de la clau mestre, així com de disposar per escrit de l'autorització de l'usuari per aquesta cessió.
- Establir els mecanismes d'informació i de participació dels usuaris o els seus representants legals.
- Haurà de realitzar el petit manteniment dels espais comuns i dels apartaments, segons s'estipula dins de de l'apartat 5.6.4 i 9.2.3.
- Presentar semestralment els documents RLC (Relació de Liquidació de cotitzacions, antic TC1) i RNT (Relació nominal de treballadors, antic TC2) del personal de l'equipament.
- Notificar totes les modificacions i substitucions que es produeixin en la contractació del personal i de l'acreditació de la titulació requerida a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.
- Elaborar els Programes que es preveuen a l'apartat 5.5.3 i actualitzar-los quan s'estableix.
- Elaborar el Pla de Formació Professional anual que recollirà les accions de reciclatge i formació continuada del personal que haurà d'assegurar una bona gestió del servei, tal com s'especifica a l'apartat 9.3.1

L'adjudicatari tindrà les següents obligacions específiques relacionades amb les infraestructures i l'edifici:

- Fer-se càrrec de les despeses de telèfon, i manteniment, reparació i substitució, si fos el cas, dels mitjans materials que siguin propietat de l'IMSS, que la gestió del centre pugui ocasionar.
- Reparar i reposar el material inventariable i material d'ús quotidià necessari per al manteniment del servei i el que resulti malmès a causa d'un ús inadequat per part de l'empresa o el seu personal.
- L'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona podrà dur a terme els controls i la petició del compliment normatiu responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Clàusula 12 Difusió del servei i dret d'imatge

L'IMSS de l'Ajuntament té la representació de l'equipament; l'adjudicatari no se la podrà atorgar. L'incompliment serà objecte de sancions i responsabilitats legals.

L'IMSS de l'Ajuntament és titular de la documentació (escrita o audiovisual) generarà en la relació amb els residents: per la prestació del servei, elaboració d'informes, estudis, publicitats...

En tota la documentació constarà la titularitat municipal del servei. L'IMSS de l'Ajuntament indicarà l'estructura, el contingut i el logotip dels documents. També es podrà especificar l'adjudicatari que realitza la gestió.

L'adjudicatari vetllarà perquè aparegui el logotip de l'IMSS i l'Ajuntament en la documentació utilitzada, seguint la normativa gràfica publicada.

La senyalització de l'edifici, interna i externa, haurà d'ajustar-se també, a la Normativa d'imatge municipal.

Clàusula 13 Descripció del nivell de servei requerit

A continuació s'indiquen els nivells de servei a que es compromet, contractualment, cadascuna de les parts contractants:

Nivell de Servei de l'Institut Municipal de Serveis Socials:

- 1- Adjudicar en el menor termini els apartaments que quedin disponibles.

Nivell de Servei requerit a l'Adjudicatari:

Indicador	Descripció	Càlcul i variables	Estàndard
Grau de suport i atenció personal	És la capacitat del servei per oferir atenció i suport personal a les persones residents als apartaments.	És la relació entre les peticions d'ajut i les atencions efectivament prestades. Nombre de sol·licituds ateses/Nombre de sol·licituds rebudes multiplicat per 100.	100%
Grau de resposta a les activacions del servei de teleassistència	És la capacitat del servei per donar resposta a les alertes generades des dels dispositius de teleassistència i que suposin l'activació des de la central d'atenció.	És la relació entre les alertes generades per la Central d'Alarms que demanen la intervenció del personal de l'equipament i les situacions ateses. Nombre de respostes positives a les sol·licituds d'actuació des de Central d'Alertes/Nombre d'activacions de suport des de Central d'Alarms en horari de funcionament del servei multiplicat per 100.	100%
Grau de compliment del programa de dinamització	És la capacitat de dur a terme el programa de dinamització	És la relació entre les activitats mínimes previstes al plec i les desenvolupades efectivament. Nombre d'activitats mínimes	100%

Indicador	Descripció	Càlcul i variables	Estàndard
		realitzades en el període / Nombre d'activitats mínimes previstes al plec multiplicat per 100.	
Grau de compliment del pla de formació de l'equip professional.	Mesura la capacitat d'oferir un programa d'actualització professional a l'equip.	És la relació entre les hores de formació reals i les hores de formació incloses a l'oferta per l'adjudicatari. Nombre d'hores de formació efectuades en un període/ nombre d'hores de formació compromeses en l'oferta multiplicat per 100.	100%
Cobertura de les necessitats d'autonomia de les persones usuàries	Capacitat del servei per donar resposta als canvis en les condicions físiques i cognitives entre les persones residents dels apartaments.	És la relació entre les persones residents dels apartaments que presenten canvis substancials en el seu grau d'autonomia i les atencions donades. Nombre de persones ateses per l'equip professional/ Nombre de persones amb canvis significatius en l'autonomia (mesurat amb escales estandarditzades) multiplicat per 100.	100%
Cobertura de les necessitats de petit manteniment.	Capacitat del servei per donar resposta a les necessitats de suport per dur a terme el petit manteniment dels apartaments.	És la relació entre les peticions de suport per al petit manteniment i les deteccions realitzades pel propi equip i les intervencions realitzades. Nombre de peticions de suport per al petit manteniment i deteccions / Nombre d'intervencions de petit manteniment multiplicat per 100.	100%
Grau de compliment dels compromisos d'informació	Capacitat de l'adjudicatari de complir els requeriments d'informació periòdica previstos als plecs	És la relació entre el temps previst per al lliurament d'informació, el nombre d'indicadors establerts i la temporalitat real del lliurament de la informació completa. Número de dies des de la finalització del període comptabilització fins al lliurament efectiu de la informació (indicadors)	Igual o inferior a 5 dies laborables.

Indicador	Descripció	Càlcul i variables	Estàndard
Grau de compliment de la informació orientada a les persones residents als apartaments.	Capacitat per mantenir a les persones residents dels apartaments informades d'aspectes bàsics de funcionament de l'equipament.	És la relació entre la informació oferta a les persones usuàries de l'equipament sobre activitats bàsiques i la previsió d'informació inclosa als plecs. Nombre d'informacions ofertes puntualment/ Nombre d'informacions previstes als plecs multiplicat per 100	100%

Clàusula 14 Avaluació i seguiment

14.1 Descripció dels mecanismes de control

En aquest apartat s'indiquen els mecanismes de control dels que té previst fer ús l'IMSS per tal de determinar, durant el curs del contracte, si s'està duent a terme una correcta execució. Es detallen els mecanismes de control que seran usats, els responsables de dur-los a terme, el format de presentació i la freqüència amb la que es durà a terme el control.

Descripció del control	Presentació a petició del responsable municipal, dels protocols i dels registres actualitzats, establerts en qualsevol dels punts de l'apartat 7.3 del plec de prescripcions tècniques del present contracte.
Mecanisme de control	Aprovació de lliurables
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	Format proposat per l'adjudicatari i aprovat per l'IMSS
Temporalitat	Quadrimestral o altrament quan l'IMSS determini

Descripció del control	Elaboració dels indicadors de l'activitat.
Mecanisme de control	Informe de seguiment
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Mensual (abans del 5é dia hàbil de cada mes)

Descripció del control	Elaboració d'una memòria del servei.
Mecanisme de control	Memòria

Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Anual (Abans del 31 de gener)

Descripció del control	Auditoria limitada de costos
Mecanisme de control	Compte d'explotació validat per auditor extern
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Anual (Abans del 30 de juny de l'any següent)

Descripció del control	Elaboració d'informe de petit manteniment en els apartaments i d'espais comuns i d'ús privatiu del personal.
Mecanisme de control	Informe de seguiment
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Mensual (abans del 5é dia hàbil de cada mes)

Descripció del control	Elaboració d'altres informes que sol·liciti l'IMSS sobre el servei objecte d'aquest contracte d'acord amb els sistemes d'avaluació i control de gestió.
Mecanisme de control	Informe de seguiment
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	Format proposat per l'adjudicatari i aprovat per l'IMSS
Temporalitat	Trimestral o altrament quan l'IMSS determini

Descripció del control	El responsable municipal del servei i l'empresa adjudicatària es reuniran per revisar i avaluar la marxa del servei, el funcionament dels equips, el grau de satisfacció de les persones usuàries (a través de qüestionari de satisfacció). L'eina per obtenir aquesta informació serà l'informe de gestió, les reunions d'equip, entrevistes aleatòries
------------------------	--

	amb els usuaris.
Mecanisme de control	Acta Reunions de seguiment
Responsable	L'IMSS i adjudicatari
Format de presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Anual

Descripció del control	L'empresa adjudicatària presentarà la documentació corresponent al seguiment de l'activitat a l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona, en la forma que l'esmentada Direcció li requereixi.
Mecanisme de control	Informe de seguiment
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	El facilitat per l'IMSS
Temporalitat	Mensual o altrament quan l'IMSS determini

Descripció del control	L'empresa adjudicatària facilitarà l'ús dels instruments de mesura de qualitat del servei, en el moment i amb el contingut que determini l'IMSS de l'Ajuntament de Barcelona.
Mecanisme de control	Informe de seguiment
Responsable	Adjudicatari
Format de presentació	Format proposat per l'adjudicatari i aprovat per l'IMSS
Temporalitat	Semestral o altrament quan l'IMSS determini

14.2 Inspecció i comprovació de les condicions d'execució

L'Institut Municipal de Serveis Socials té la potestat per dur a terme les inspeccions que consideri necessàries, amb o sense avís previ, a fi i efecte de comprovar en tot moment el compliment de les condicions establertes en aquest plec de condicions tècniques.

Clàusula 15 Obligacions del contractista sortint

Quan finalitzi la vigència del contracte, i en cas que no s'adjudiqui el servei a la mateix adjudicatari, el que finalitzi el contracte i el nou adjudicatari faran un traspàs d'informació, de funcionament i organització de la residència en el termini dels 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.

Amb la finalitat que el traspàs no repercuteixi negativament amb la persona usuària, l'IMSS el supervisarà i l'ordenarà. El traspàs es farà la setmana prèvia a la incorporació de la nova empresa.

L'IMSS assumeix la valoració de les condicions en què es troba el centre finalitzar el contracte, per garantir-ne la idoneïtat de l'estat i el compliment de l'adjudicatari sortint de les condicions establertes al plec.

El contractista sortint estarà obligat a:

- Tornar a l'IMSS totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'IMSS, o entregar-les al nou adjudicatari si l'IMSS ho indica, a l'igual que la resta de suports o documents on hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Facilitar el traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista per aconseguir les millors condicions de continuïtat i amb el mínim perjudici en l'atenció a les persones usuàries.

Cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut de Treballadors, o perquè aquesta obligació estigui recollida en els convenis col·lectius d'aplicació. S'inclou, a efectes informatius, de conformitat a l'article 130 del LCSP, la relació de treballadors que en l'actualitat presten aquest servei facilitada per l'actual gestor de l'equipament, amb indicació de la categoria professional, tipus de contracte, antiguitat, jornada, salari brut anual, amb el número d'homes i de dones amb el total de persones treballadors. Aquesta relació s'annexa en aquest plec de prescripcions tècniques.

Clàusula 16 Protecció de dades.

L'adjudicatària haurà d'acomplir amb els següents requeriments per garantir la seguretat en l'ús de les tecnologies de la informació i en la protecció de dades:

- Compliment legal

L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta a tots aquells protocols que es derivin de lleis, normes o decrets de caràcter oficial i d'àmbit europeu, estatal o autonòmic, que estiguin vigents durant el contracte i que siguin d'aplicació i a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

- Propietat de la informació

Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament– propietat de l'IMSS o de l'Ajuntament, tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Barcelona, com a òrgan responsable del fitxer o fitxers.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit de l'Institut Municipal d'Informàtica (d'ara en endavant IMI) i del propietari executiu de la Informació dins l'IMSS.

- **Confidencialitat**

No difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Administració Municipal.

L'entitat o empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

- **Seguretat dels equips, programes i informació**

Dotar de les eines de protecció de la xarxa de comunicacions i dispositius emprats pel servei objecte del contracte adequades per la criticitat de la informació que gestionin en front a robatori o pèrdues de dispositius, a atacs i actuacions intrusives del món d'internet i intern.

A mantenir actualitzats els sistemes, dispositius com a prevenció per minimitzar l'exposició de vulnerabilitats.

- **Tractament de les dades de caràcter personal**

L'adjudicatària es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregada del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

L'adjudicatària s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades per l'IMSS o l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatària no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

ANNEX 1. Taula de gestió del manteniment.

EQUIPAMENT TIPUS E.2		MANTENIMENT/REPOSICIÓ POSTERIOR	
AMB SERVEI MUNICIPAL EXTERNALITZAT. ESPECIAL			
CENTRES SUPERFÍCIE > 500			
E.2.a RESIDÈNCIES, APARTAMENTS I GRANS CENTRES			
GRUP	SUBGRUP	ÀREA DRETS SOCIALS	ADJUDICATARI
APARTAT MANTENIMENT			
EQUIPAMENT	LOCAL/EDIFICI COMPLET		X
	GRAN MANTENIMENT: FAÇANA, ESTRUCTURA I PARTS EXTERIORS INSTAL·LACIONS DE CLIMATITZACIÓ I PLAQUES	X	
	SENYALÍSTICA		X
	PINTURA INTERIOR		X
	NETEGES		X
	NETEGES PUNTUALS		X
	LEGIONELLA		X
	PLAGUES ESPAIS COMUNS	X	
	PLAGUES INTERIOR APARTAMENTS		X
	DDD (IT1-PSSL-07)	X	
INVENTARIABLES	MOBILIARI		X
	ELECTRODOMÈSTICS		X
	APARELLS INFORMÀTICA		X
	APARELLS TELEFONIA		X
INSTAL·LACIONS	AIGUA		X
	ENLLUMENAT		X
	ELECTRICITAT		X
	GAS		X
	CLIMATITZACIÓ		X
	TELEFONIA		X
	PORTER/VIDEOPORTER		X
	TELE ASSISTÈNCIA		X

	XARXA ELECTRÒNICA		X
	ALARMA ANTIINTRUSIÓ	X	
	ALARMA CONTRA INCENDIS	X	
	MITJANS CONTRA INCENDIS	X	
ALTRES INSTAL·LACIONS	APARELLS ELEVADORS	X	
	PREVENCIÓ RISCOS LABORALS (PRL)		X
CONSUMS	AIGUA	X	
	GAS		X
	ELECTRICITAT		X
	TELEFONIA		X
	TELE ASSISTÈNCIA		X
	XARXA ELECTRÒNICA		X
ECAS	INSTAL·LACIONS		X

APARTAT SEGUIMENT MANTENIMENT			
JUSTIFICACIONS I AUDITORIA DE COSTOS DE MANTENIMENT	LLIURAMENT A L'IMSS JUSTIFICANTS DESPESES MANTENIMENT TRIMESTRALS I RESUM ANUAL INSPECCIÓ TRIMESTRAL I AUDITORIES ANUAL		X

ANNEX 2. Taula resum dels conceptes i la dotació de reserves pressupostaries:

TAULA RESUM DELS CONCEPTES I LA DOTACIÓ DE RESERVES PRESSUPOSTARIES	
Provisió de serveis complementaris per a les necessitats bàsiques de les persones usuàries	2,36 %
Programa anual d'activitats	2,00 %
Auditoria tècnica	1,05%
Tractaments de control de plagues interior dels apartaments	2,35 %
Tasques de manteniment, reparació i reposició de materials o béns inventariables (que el seu cost de reparació sigui superior als de substitució)	10,20%
Auditoria de costos de manteniment	1,83 %

ANNEX 3. Calendari de fruites i verdures de temporada

https://opcions.org/wp-content/uploads/2017/05/calendari_Alimentsfrescos-web.pdf

